В соответствии с решением Ученого совета Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма (ГЦОЛИФК)» (далее - РГУФКСМиТ) от 26.01.2021 г. (протокол № 108) обновлены пункты 6 подпунктов «г» рабочих программ дисциплин, пункты 8 программ практик, пункты 9 программ научных исследований, пункты 8 программ государственной итоговой аттестации основных образовательных программ (основных профессиональных образовательных программ), реализуемых в 2021-2022 учебном году В РГУФКСМиТ, в части:

1) *Лицензионного программного обеспечения*:

а) Операционная система – Microsoft Windows 10;

б) Офисный пакет приложений – Microsoft Office 365;

в) Локальная антивирусная программа – Dr.Web;

г) программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа Adobe Acrobat DC.

д) Программный продукт – 1С: Университет ПРОФ

2) Современных профессиональных баз данных и информационные справочные системы:

а. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования http://fgosvo.ru/;
б. Реестр примерных основных программ Министерства образования и науки Российской Федерации http://fgosreestr.ru/;
в. Реестр профстандартов Минтруда РФ http://profstandart.rosmintrud.ru/
г. Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru/.
д. Информационно-правовой портал «Гарант», интернет-версия http://www.garant.ru/;
е. Национальный цифровой ресурс «Руконт» ЭБС www.rucont.ru.

Павлов
Евгений
Александрович
2020.12.28
17:24:18 +03'00'

В соответствии с решением Ученого совета Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма (ГЦОЛИФК)» (далее - РГУФКСМиТ) от 26.05.2020г. (протокол № 99) обновлены пункты 6 подпунктов «г» рабочих программ дисциплин, пункты 8 программ практик, пункты 9 программ научных исследований, пункты 8 программ государственной итоговой аттестации основных образовательных программ (основных профессиональных образовательных программ), реализуемых в 2020-2021 учебном году В РГУФКСМиТ, в части:

1) *Лицензионного программного обеспечения*:

а) Операционная система – Microsoft Windows 10;

б) Офисный пакет приложений – Microsoft Office 365;

в) Локальная антивирусная программа – Dr.Web;

г) программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа Adobe Acrobat DC.

2) *Современных профессиональных баз данных и информационные справочные системы:*

а. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования http://fgosvo.ru/;
б. Реестр примерных основных программ Министерства образования и науки Российской Федерации http://fgosreestr.ru/;
в. Реестр профстандартов Минтруда РФ http://profstandart.rosmintrud.ru/
г. Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru/.
д. Информационно-правовой портал «Гарант», интернет-версия http://www.garant.ru/;
е. Национальный цифровой ресурс «Руконт» ЭБС www.rucont.ru.

В соответствии с решением Ученого совета Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма (ГЦОЛИФК)» (далее - РГУФКСМиТ) от 28.05.2019г. (протокол № 88) обновлены пункты 6 подпунктов «г» рабочих программ дисциплин, пункты 8 программ практик, пункты 9 программ научных исследований, пункты 8 программ государственной итоговой аттестации основных образовательных программ (основных профессиональных образовательных программ), реализуемых в 2019-2020 учебном году В РГУФКСМиТ, в части:

1) *Лицензионного программного обеспечения*:

а) Windows Professional, x64 Ed.;

б) Microsoft Office 2016;

в) Dr.Web Desktop Security Suite (Антивирус);

д) Acrobat Reader DC.

2) *Современных профессиональных баз данных и информационные справочные системы:*

а. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования http://fgosvo.ru/;
б. Реестр примерных основных программ Министерства образования и науки Российской Федерации http://fgosreestr.ru/;
в. Реестр профстандартов Минтруда РФ http://profstandart.rosmintrud.ru/
г. Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru/.
д. Информационно-правовой портал «Гарант», интернет-версия http://www.garant.ru/;
е. Национальный цифровой ресурс «Руконт» ЭБС www.rucont.ru.

В соответствии с решением Ученого совета Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма (ГЦОЛИФК)» (далее - РГУФКСМиТ) от 28.05.2018г. (протокол № 77) обновлены пункты 6 подпунктов «г» рабочих программ дисциплин, пункты 8 программ практик, пункты 9 программ научных исследований, пункты 8 программ государственной итоговой аттестации основных образовательных программ (основных профессиональных образовательных программ), реализуемых в 2018-2019 учебном году В РГУФКСМиТ, в части:

1) *Лицензионного программного обеспечения*:

а) Windows XP Professional, x64 Ed.;

б) Microsoft Office 2003 Suites;

в) Microsoft Visio Standard Russian Academic Open;

д) Adobe Presenter Licensed 7.0 WIN AOO License MUL L-Presenter CPTL.

2) *Современных профессиональных баз данных*:

а) портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования http://fgosvo.ru/;

б) реестр примерных основных программ Министерства образования и науки Российской Федерации http://fgosreestr.ru/;

в) Реестр профстандартов Минтруда РФ http://profstandart.rosmintrud.ru/.

3) *Информационно-справочных систем:*

а) информационно-правовой портал Гарант.ру http://www.garant.ru/;

б) справочной правовой системы КонсультантПлюс http://www.consultant.ru/ .

в) электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ».

Программа государственной итоговой аттестации и методические материалы основной образовательной программы используются для 2017 и 2018 годов набора.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма
(ГЦОЛИФК)»

Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Профиль: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная/ заочная*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Программа государственной итоговой аттестации
утверждена и рекомендована Экспертно-методическим советом
Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Протокол № 77 от «25» апреля 2017 г.

Программа государственной итоговой аттестации обновлена
на основании решения заседания
кафедры туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Программа государственной итоговой аттестации обновлена
на основании решения заседания
кафедры туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Программа государственной итоговой аттестации обновлена
на основании решения заседания
кафедры туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Программа государственной итоговой аттестации обновлена
на основании решения заседания
кафедры туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Составитель: Шариков Валентин Иванович – кандидат педагогических наук, профессор кафедры «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Рецензент: Гониянц Степан Александрович – заведующий кафедрой Методики комплексных форм физической культуры РГУФКСМиТ, кандидат педагогических наук, профессор.

1. Цели и задачи прохождения государственной итоговой аттестации

Целью прохождения государственной итоговой аттестации (далее – ГИА) является: обеспечение комплексной и качественной подготовки квалифицированных конкурентоспособных специалистов в области сервиса и туризма; формирование и развитие социально-личностных качеств обучающихся, таких как нравственность, толерантность, общекультурные навыки, способность к социальной адаптации, стремление к саморазвитию и реализации творческого потенциала, целеустремленность, гражданская позиция, коммуникативность.

Для достижения цели прохождения ГИА служат следующие **задачи**:

1. Формирование общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», позволяющих выпускнику успешно работать в области сервиса и туризма и быть конкурентоспособным на рынке труда.
2. Выпускник, освоивший основную образовательную программу высшего образования подготовки «бакалавр» по направлению 43.03.02 «Туризм», профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», должен иметь знания и навыки, необходимые для решения задач, соответствующих его квалификации и позволяющие выпускнику успешно работать в сфере предоставления услуг туристской деятельности, обладать универсальными и предметно-специализированными компетенциями, способствующими социальной мобильности и успешности выпускника на рынке труда в соответствии с профилем подготовки.

2. Формы проведения ГИА и ее структурные особенности

- Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
- Защита выпускной квалификационной работы (далее – ВКР), включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты. Видом выпускной работы является бакалаврская работа.

3. Место ГИА в структуре ООП (ОПОП)

ГИА по направлению 43.03.02 «Туризм» в структуре ООП (ОПОП) относится к Базовой части разделу Б3 и делится на Б3.Г1 – «Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена» и Б3.Д1 – «Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты», является государственной итоговой аттестацией обучающихся по итогам освоении ООП (ОПОП). Программа разработана на основе формируемых у обучающихся общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, освоение которых является требованием ФГОС ВО к выпускникам образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

4. Перечень планируемых результатов освоения ООП (ОПОП)

Шифр компетенции	Планируемые результаты освоения ООП (ОПОП)
1	2
ОК-1	**Знать**: - философские основы профессиональной деятельности; основные философские категории и проблемы человеческого бытия; - процесс историко-культурного развития человека и человечества; - всемирную и отечественную историю и культуру; - особенности национальных традиций; - движущие силы и закономерности исторического процесса; - место человека в историческом процессе; политическую организацию общества.
	Уметь: - анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы; - системно анализировать и выбирать социально-психологические концепции; - определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; - уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; - анализировать многообразие культур и цивилизаций; - оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии.
	Владеть: - навыками работы с основными философскими категориями; технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний для анализа предметно-практической деятельности; - навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; - навыками бережного отношения к культурному наследию и человеку; информацией о движущих силах исторического процесса; приемами анализа сложных социальных проблем в контексте событий мировой истории и современного социума.
ОК-2	**Знать:** - базовые экономические понятия, объективные основы функционирования экономики и поведения экономических агентов;

	- знать основные виды финансовых институтов и финансовых инструментов, основы функционирования финансовых рынков; - условия функционирования национальной экономики, понятия и факторы экономического роста; - знать основы российской налоговой системы.
	Уметь: - анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере, - оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для профессиональных проектов; - решать типичные задачи, связанные с профессиональным и личным финансовым планированием; - искать и собирать финансовую и экономическую информацию.
	Владеть: - методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике
ОК-3	**Знать**: - систему современного русского и иностранного языков; нормы словоупотребления; нормы русской грамматики и грамматики иностранного языка; орфографические нормы современного русского языка и изучаемого иностранного языка; нормы пунктуации и их возможную вариантность; - литературный язык как особую высшую, обработанную форму общенародного (национального) языка: - специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразные языковые средства для обеспечения логической связности письменного и устного текста.
	Уметь: – создавать устные и письменные, монологические и диалогические речевые произведения научных и деловых жанров с учетом целей, задач, условий общения, включая научное и деловое общение в среде Интернет; - свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет.
	Владеть: - различными формами, видами устной и письменной коммуникации в учебной и профессиональной деятельности; - технологиями самостоятельной подготовки текстов различной жанрово-стилистической принадлежности - культурой речи; - иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с

	целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов.
ОК-4	**Знать**: - структуру общества как сложной системы; - особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; - основные социально-философские концепции и соответствующую проблематику.
	Уметь: - корректно применять знания об обществе как системе в различных формах социальной практики; - выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; - самостоятельно анализировать различные социальные проблемы с использованием философской терминологии и философских подходов.
	Владеть: - способностями к конструктивной критике и самокритике. - умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях, - навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства.
ОК-5	**Знать:** - пути и средства профессионального самосовершенствования: профессиональные форумы, конференции, семинары, тренинги; магистратура, аспирантура); - систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; - закономерности профессионально-творческого и культурно-нравственного развития;
	Уметь: - анализировать информационные источники (сайты, форумы, периодические издания); - анализировать культурную, профессиональную и личностную информацию и использовать ее для повышения своей квалификации и личностных качеств.
	Владеть: навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний.
ОК-6	**Знать:** систему отечественного законодательства; основные положения международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмы применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законотворчества и судебной практики.
	Уметь: оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах, рекомендательных документах, грамотно её использовать; с позиций

	правовых норм анализировать конкретные ситуации, возникающие в повседневной практике; анализировать и оценивать законодательные инициативы; принимать адекватные решения при возникновении критических, спорных ситуаций
	Владеть: навыками применения правовых знаний в текущей профессиональной деятельности.
ОК-7	**Знать:** -основные методы физического воспитания и укрепления здоровья. -принципы здорового образа жизни и профилактики заболеваний
	Уметь: - поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности; - регулярно следовать в повседневности здоровому образу жизни, заботиться о своем здоровье и здоровье окружающих.
	Владеть: - навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни.
ОК-8	**Знать:** - цель, задачи и структуру службы медицины катастроф; - методы и приемы самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; - методы транспортировки поражённых и больных; знать основы ухода за больным.
	Уметь: - использовать методы самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера;
	Владеть: - навыками разработки и контроля исполнения мероприятий по обеспечению безопасности в процессе трудовой деятельности.
ОПК-1	**Знать:** - современные информационно – коммуникационные технологии; - основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации; современное состояние уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств; - основные требования к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны; - основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных.
	Уметь: - применить современное офисное программное обеспечение в профессиональной деятельности; работать с традиционными носителями информации;

	- осуществлять поиск информации и передачу данных, необходимых для решения поставленных задач, используя сетевые технологии; - создавать базы данных и использовать ресурсы Интернет; - оперативно работать с информацией.
	Владеть: - навыками работы с компьютером как средством управления информацией; - навыками использования информационных и интерактивных Интернет-ресурсов; -технологиями сбора, обработки и анализа информации средствами Интернет; - технологией обмена информацией с использованием различных Интернет-сервисов.
ОПК-2	**Знать:** - основы и специфику современного процесса проектирования в туризме; - перспективные направления и тенденции развития туристского рынка; - основы инновационной деятельности в туризме.
	Уметь: - применять современные методы проектирования в туризме и формировать перспективные прогнозы развития туристского спроса и предложения. - анализировать, критически оценивать, выбирать и использовать информацию в ходе профессиональной проектной деятельности, а также организовывать деятельность по проектированию туристского продукта.
	Владеть: - основными приемами и методами туристского проектирования; - навыками организации деятельности по разработке и применению инновационных технологий в туризме.
ОПК-3	**Знать:** - структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; - основные классификации услуг и их характеристики; - теорию обслуживания
	Уметь: - обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.
	Владеть: - навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии
ПК-4	**Знать:** - виды управленческих решений и методы их разработки; - основы организации и планирования деятельности предприятий индустрии туризма; - особенности социальной политики российского государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни.

	Уметь: - применять методы разработки управленческих решений, - использовать в практической деятельности современные принципы распределения функций и организации работы исполнителей в организациях и на предприятиях туристской индустрии; - обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии.
	Владеть: - навыками разработки и реализации управленческих решений, производственных программ и стратегий в туризме.
ПК-5	**Знать:** - основы экономического анализа и статистки в деятельности туристской фирмы; - основы планирования и бюджетирования деятельности туристской фирмы; - основные категории теории управления и теории принятия управленческих решений.
	Уметь: - планировать и калькулировать себестоимость услуг, предоставляемых туристской фирмой; - анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности предприятия индустрии туризма; - обосновать управленческое решение, на основе анализа финансово-экономических показателей.
	Владеть: - навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия туристской индустрии; - методом калькуляции цены туристского продукта, с ориентацией на потребителя.
ПК-6	**Знать:** - принципы и методы организации самостоятельной деятельности; - методы сбора, анализа и обработки научно-технической информации в туристской деятельности; - основы использования информационных технологий для работы с научно-технической информацией в туризме.
	Уметь: - самостоятельно приобретать и использовать новые знания и умения; - применять методику проведения комплексных исследований туристского рынка с использованием современных научных методов; - применять информационные технологии для сбора, анализа и обработки научно-технической информации в туризме.
	Владеть: - навыками сбора, анализа и обработки научно-технической информации в туризме; - навыками количественной и качественной интерпретации научно-

	технической информации для разработки предложений по развитию туристской деятельности.
ПК-7	**Знать:** - особенности рынка туристских услуг; - основные принципы и методы сбора, обработки и анализа информации о состоянии рынка туристских услуг; - основные методы осуществления мониторинга рынка туристских услуг.
	Уметь: - применять методы мониторинга рынка туристских услуг в условиях конкуренции; - обосновать управленческое решение по результатам мониторинга рынка туристских услуг; - оценивать риски туристских фирм, выявленных в ходе мониторинга рынка туристских услуг.
	Владеть: - навыками количественного и качественного обобщения информации, полученной в результате мониторинга рынка туристских услуг; - навыками принятия управленческих решений по результатам мониторинга рынка туристских услуг.
ПК-8	**Знать:** - основы организации исследовательской деятельности в туризме; - методы и принципы внедрения инновационных технологий в туризме.
	Уметь: - проводить мониторинг рынка туристских услуг; - разрабатывать и внедрять инновации в деятельность туристских организаций; - проектировать новые формы обслуживания потребителей туристских услуг.
	Владеть: - навыками формирования и обоснования технического задания на выполнение научного исследования по конкретной проблеме развития туристского бизнеса; - навыками исследования и оценки эффективности инноваций в туризме.
ПК-9	**Знать:** - инновационные технологии в туристской деятельности; - новые формы обслуживания потребителей туристских услуг; - современные информационные технологии в туризме.
	Уметь: - использовать инновационные технологии организации туристской деятельности; - применять современные формы обслуживания туристов; - использовать современные информационные и коммуникационные технологии в туристской деятельности.
	Владеть:

	- навыками разработки новых форм обслуживания туристов; - приёмами и методами внедрения новых форм обслуживания в туризме; - навыками адаптации инновационных технологий к применению в туристской деятельности.
ПК-12	**Знать:** - основы регулирования туризма: туристскую политику, органы управления туризмом; - основы стандартизации и сертификации в туризме; - общую характеристику договорных отношений в туризме
	Уметь: - составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, - применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности.
	Владеть: - навыками анализа и составления договорной документации; - навыками оценки соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации
ПК-13	**Знать:** - технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии; - особенности обслуживания потребителей с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных традиций; - коммуникативные техники и технологии делового общения.
	Уметь: - выбирать и применять эффективные технологии продаж; - выстраивать систему взаимоотношений с клиентами с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных традиций.
	Владеть: - навыками и приемами эффективных продаж туристского продукта; - методиками организации эффективного общения с потребителями; - навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта.
ПК-14	**Знать:** - основы проектирования разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей; - нормативно-правовые документы, регулирующие туристскую деятельность; - нормативно-техническую базу туристско-рекреационного проектирования.
	Уметь: - применять основные методы проектирования туристских услуг в соответствии с запросами потребителей; - разрабатывать меры по обеспечению безопасности при проектировании туристских услуг; - обеспечивать координацию субъектов туристской деятельности

	при проектировании туристского продукта.
	Владеть: - навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования; - навыками формирования документационного обеспечения проектирования в туризме.
ПК-15	**Знать:** - особенности, потребности и ключевые ценности потребителей туристского продукта; - особенности предоставления туристских услуг в соответствии с требованиями потребителей при продвижении и реализации туристского продукта; - профессиональную этику работников туристской индустрии.
	Уметь: - применять методы формирования системы качества туристского обслуживания; - применять технологии формирования сбытовой сети, подбора партнёров по сбыту; - совершенствовать технологии продвижения и реализации туристского продукта.
	Владеть: - навыками формирования ассортиментной политики турфирмы; - навыками организации информационного обеспечения туристского обслуживания; - основными методами и приёмами продвижения и реализации туристского продукта.

5. Объем и продолжительность ГИА.

Общий объем ГИА составляет 6 **зачетных единиц**, продолжительность - 4 **недели**, **академических часов** (в соответствии с учебным планом) - 216, **формы обучения** - очная и заочная.

6. Программа государственного экзамена

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой ООП (ОПОП).

Государственный экзамен проводится по одной или нескольким дисциплинам или модулям ООП (ОПОП), результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников.

Успешное прохождение государственной итоговой аттестации является основанием для выдачи обучающемуся документа о высшем образовании и о квалификации образца, установленного Министерством образования и науки Российской Федерации.

6.1. Форма проведения государственного экзамена в соответствии с содержанием ГИА

Государственный экзамен проводится устно с обязательным составлением письменных тезисов ответов на специально подготовленных для этого бланках. Экзамен проводится по билетам, которые включают три теоретических вопроса.

Для проведения государственной итоговой аттестации создается государственная экзаменационная комиссия (далее – комиссия). Комиссия действуют в течение календарного года.

Обучающимся и лицам, привлекаемым к ГИА, во время проведения государственных аттестационных испытаний запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

Обучающимся предоставляется возможность подготовки ответа на вопросы билета. После ответа председатель государственной экзаменационной комиссии предлагает ее членам задать обучающемуся дополнительные вопросы в рамках тематики вопросов в билете. Если обучающийся затрудняется при ответе на дополнительные вопросы, члены комиссии могу задать вопросы в рамках тематики программы государственного экзамена.

Ответы оцениваются каждым членом комиссии, а итоговая оценка по пятибалльной системе выставляется в результате закрытого обсуждения. Решения комиссий принимаются простым большинством голосов членов комиссий, участвующих в заседании. При равном числе голосов председательствующий обладает правом решающего голоса. Результаты государственного аттестационного испытания, объявляются в день его проведения.

Каждый обучающийся имеет право ознакомиться с результатами оценки своей работы.

6.2. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен

Вопросы:

1. Туристское предприятие в условиях рыночной экономики.
2. Основные и оборотные средства туристского предприятия
3. Банкротство в туризме
4. Сбытовая политика предприятий индустрии туризма
5. Социально-экономические угрозы, угрозы техногенного и природного характера.
6. Бизнес - план туристской организации
7. Национальная система стандартизации: функции и организационная структура.
8. Стандартизация в организациях туристской индустрии.
9. Правовое регулирование туристической деятельности в Российской Федерации.
10. Сертификация услуг в туризме
11. Управление качеством туристских услуг.
12. Туристские ресурсы: основные понятия, классификация и принципы выделения.
13. Природные туристские ресурсы, методы исследования и оценки
14. Культурно-исторические ресурсы туризма, методы исследования и оценки.
15. Понятие и содержание туристской деятельности.
16. Туристский продукт.

17. Сервис и сервисные технологии в туризме
18. Музееведение в структуре туристской индустрии.
19. Документационное обеспечение туристской деятельности
20. Организация безопасности в туризме.
21. Туристские территории мира.
22. Организация детско-юношеского туризма
23. Технология и организация экскурсионно-познавательного туризма.
24. Технология и организация пляжного туризма
25. Технология и организация речных круизов и путешествий.
26. Технология и организация делового туризма.
27. Развитие курортного дела в России
28. Развитие мировой СПА-индустрии.
29. Технология и организация образовательного туризма.
30. Технология и организация морских круизов и путешествий.
31. Технология и организация активного и экстремального туризма.
32. Технология и организация экологического туризма
33. Технология и организация круизного туризма.
34. Технология и организация религиозного туризма.
35. Туристский рынок
36. Менеджмент туристской индустрии.
37. Формы управления предприятиями туристской индустрии
38. Виды управленческих решений и методы их разработки.
39. Типы организационных структур управления предприятиями туристской индустрии.
40. Управление персоналом туристского предприятия.
41. Конфликты и пути разрешения
42. Коммуникативная компетентность персонала туристской индустрии.
43. Тарифы и скидки в туристской индустрии
44. Стратегия развития туризма в Российской Федерации
45. Ценообразование на предприятиях туризма
46. Ценовая политика предприятий индустрии туризма
47. Франчайзинг в гостиничной индустрии
48. Рекламная деятельность туристских предприятий
49. Маркетинговая политика предприятия туризма.
50. Маркетинговое планирование на предприятиях индустрии туризма.
51. Ассортиментная политика предприятия индустрии туризма.
52. Развитие мировой гостиничной индустрии.
53. Характеристика гостиничных услуг.
54. Организация и технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице
55. Стандарты обслуживания на предприятиях гостеприимства
56. Классификация средств размещения
57. Организация и технологии работы бизнес-центра в гостинице.
58. Структура управления гостиничным предприятием
59. Организация и технологии работы фитнес-центра в гостинице
60. Организация и технология службы предоставления дополнительных услуг в гостинице.
61. Организация и технологии работы сервисной службы в гостинице.
62. Гостиничный продукт.

63. Операционный процесс обслуживания в гостинице
64. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
65. Автоматизированные системы управления гостиницей.
66. Системы безопасности гостиничного предприятия.
67. Классификация услуг питания
68. Организация рационального питания в санаторно-курортных комплексах
69. Формы и методы обслуживания в предприятиях питания
70. Организация работы службы питания в гостинице
71. Банкетное обслуживание
72. Особенности организации питания туристов
73. Организация питания туристов в гостиницах
74. Организация кейтерингового обслуживания
75. Экскурсионное дело в структуре туристской индустрии
76. Организация и технологии проведения экскурсий
77. Структура и классификация экскурсий
78. Методика разработки экскурсии
79. Профессиональное мастерство экскурсовода.
80. Методика проведения экскурсий.
81. Транспортные услуги в туризме.
82. Организация перевозок туристов воздушным транспортом
83. Организация перевозок туристов автомобильным транспортом
84. Организация перевозок туристов железнодорожным транспортом
85. Проектирование туристских продуктов
86. Проектирование туристской деятельности.
87. Туристская деятельность как объект проектирования.
88. Позиционирование туристских продуктов.
89. Турагентская деятельность.
90. Туроператорская деятельность.
91. Страхование в туризме
92. Организация работы с туристами
93. Туристская анимация
94. Деятельность туроператоров и турагентов.
95. Въездной туроперейтинг в Российской Федерации.
96. Туроперейтинг внутреннего туризма.
97. Туристские формальности.
98. Основы страхования в туризме.

6.3. Рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену

При подготовке к государственному экзамену обучающийся знакомится с перечнем вопросов, вынесенных на государственный экзамен и списком рекомендуемой литературы. Для успешной сдачи государственного экзамена обучающийся должен посетить предэкзаменационную консультацию, которая проводится по вопросам, включенным в программу государственного экзамена.

Обучающемуся на экзамене предоставляется ручка, листы бумаги, калькулятор. Обучающимся и лицам, привлекаемым к ГИА, во время проведения государственных

аттестационных испытаний запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

Государственный экзамен проводится в соответствии с утвержденным расписанием государственной итоговой аттестации. На экзамене обучающиеся получают экзаменационный билет, включающий 3 вопроса.

Устный ответ заслушивается государственной экзаменационной комиссией. В зависимости от полноты и глубины ответа на поставленные вопросы, членами государственной экзаменационной комиссии могут быть заданы дополнительные вопросы.

После заслушивания ответов на вопросы экзаменационных билетов всех обучающихся группы, комиссия принимает решение и выставляет отметки. Результаты государственного аттестационного испытания объявляются в день его проведения всей группе после окончания экзамена.

6.4. Критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена

Результаты каждого государственного аттестационного испытания определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно". Оценки "отлично", "хорошо", "удовлетворительно" означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

Оценка знаний обучающихся производится по следующим критериям:

оценка **«отлично»** ставится при прочном усвоении:

- **знаний и понятий** в области философских знаний; философских основ профессиональной деятельности; основных философских категорий и проблем человеческого бытия; процесс историко-культурного развития человека и человечества; всемирной и отечественной истории и культуры; особенностей национальных традиций; движущих сил и закономерностей исторического процесса; места человека в историческом процессе; политической организации общества; базовых экономических понятий, объективных основ функционирования экономики и поведения экономических агентов на туристском рынке; условий функционирования национальной экономики, понятий и факторов экономического роста; основ российской налоговой системы; системы отечественного законодательства; основных положений международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмов применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законотворчества и судебной практики; специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразных языковых средствах для обеспечения логической связности письменного и устного текста; структуру общества как сложной системы; особенностей влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; путей и средств профессионального самосовершенствования: профессиональных форумов, конференций, семинаров, тренингов; магистратуры, аспирантуры); системы категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; основных методов физического воспитания и укрепления здоровья; принципов здорового образа жизни и профилактики заболеваний; методов и приемов самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации; современного состояния

уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств; основных требований к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны; методов координации работы функциональных подразделений гостиницы, способов оценки эффективности производственно-технологической деятельности; основ стандартизации и сертификации в туристской; теоретических основ бизнес-планирования и анализа деятельности организаций туристской сферы; основ планирования и бюджетирования деятельности туристского предприятия; основных категорий теории управления и теории принятия управленческих решений; основ технологии и организации деятельности функциональных подразделений турфирм; организацию технологических и функциональных процессов в турфирмах; профессиональных стандартов обслуживания; квалификационных требований к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ, технологию формированию гостиничного продукта; форм и методов выявления потребностей потребителя; основы производственно-технологической деятельности турфирм; организацию функциональных процессов в турфирмах и других средствах размещения; принципы и методы сбора, анализа и обобщения зарубежного и отечественного опыта туристской деятельности; методику проведения комплексных исследований туристского рынка с использованием современных научных методов; технологию организации работы с материальными и нематериальными активами, принадлежащими туристским предприятиям; инновационных технологий и информационных ресурсов и систем; средств обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий в туристской деятельности; классификацию целевой аудитории (потребителей туристского продукта), запросы, потребности и ключевые ценности потребителя (гендерные, национальные, религиозные, психотипные особенности потребителя; особенности предоставления услуг в турфирмах, объектах санаторно-курортной деятельности и отдыха, объектах общественного питания, досуга и других объектах, связанные с формированием и реализацией туристского продукта, в соответствии с требованиями потребителя.

- **умений**, заключающихся в анализе мировоззренческих, социально и личностно значимых философских проблем; системно анализировать и выбирать социально-психологические концепции; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере, оценивать рыночные, страховые, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для профессиональных проектов; оперативно находить

нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах; свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет; выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности; выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала; методы координации работы функциональных подразделений турфирмы, способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; принимать управленческие решения в организации деятельности турфирмы; применять инструменты управления и контроля качества туристских услуг; применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие туристскую деятельность; анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности туристского предприятия; организовывать работу функциональных служб турфирм; контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в туристской деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; использовать оптимальные технологические процессы в туристской деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; применять теоретические и практические знания технологии продаж туристских услуг (турагентам, в том числе on-line); проектировать новые формы обслуживания потребителей; оценивать и использовать результаты интеллектуальной деятельности туристского предприятия; использовать современные информационные и коммуникационные технологии в туристской деятельности; применять инновационные технологии в формировании, продвижении и реализации туристского продукта.

- **владений** технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний; навыками работы с основными философскими категориями; технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний для анализа предметно-практической деятельности; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике

- навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике; иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; навыками организации самообразования, технологиями

приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний; навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни; основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; координации работы функциональных подразделений турфирмы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности туристского предприятия; навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия туристской индустрии; навыками анализа технологических процессов в турфирмах; навыками организации, контроля процессов обслуживания на предприятиях туриндустрии; навыками применения стандартов в туристской деятельности; навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; навыками формирования туристского продукта; организацией технологических процессов в туристской деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; навыками количественного и качественного обобщения собранного материала, позволяющего выработать конкретные предложения по стратегиям развития туристского предприятия и / или бренда, под которым функционирует предприятие туриндустрии; навыками формирования и обоснования технического задания на выполнение научного исследования по конкретной проблеме развития туристского бизнеса; спецификой постановки целей и задач при разработке туристского продукта; современными методами и способами продаж и продвижения туристского продукта в сфере туристской индустрии.

оценка **«хорошо»** ставится при неполном усвоении:

- **знаний и понятий** в области философских знаний; философских основ профессиональной деятельности; основных философских категорий и проблем человеческого бытия; процесс историко-культурного развития человека и человечества; всемирной и отечественной истории и культуры; особенностей национальных традиций; движущих сил и закономерностей исторического процесса; места человека в историческом процессе; политической организации общества; базовых экономических понятий, объективных основ функционирования экономики и поведения экономических агентов на туристском рынке; условий функционирования национальной экономики, понятий и факторов экономического роста; основ российской налоговой системы; системы отечественного законодательства; основных положений международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмов применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законотворчества и судебной практики; специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразных языковых средствах для обеспечения логической связности письменного и устного текста; структуру общества как сложной системы; особенностей влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; путей и средств профессионального самосовершенствования: профессиональных форумов,

конференций, семинаров, тренингов; магистратуры, аспирантуры); системы категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; основных методов физического воспитания и укрепления здоровья; принципов здорового образа жизни и профилактики заболеваний; методов и приемов самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации; современного состояния уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств; основных требований к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны; методов координации работы функциональных подразделений гостиницы, способов оценки эффективности производственно-технологической деятельности; основ стандартизации и сертификации в туристской; теоретических основ бизнес-планирования и анализа деятельности организаций туристской сферы; основ планирования и бюджетирования деятельности туристского предприятия; основных категорий теории управления и теории принятия управленческих решений; основ технологии и организации деятельности функциональных подразделений турфирм; организацию технологических и функциональных процессов в турфирмах; профессиональных стандартов обслуживания; квалификационных требований к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ, технологию формированию гостиничного продукта; форм и методов выявления потребностей потребителя; основы производственно-технологической деятельности турфирм; организацию функциональных процессов в турфирмах и других средствах размещения; принципы и методы сбора, анализа и обобщения зарубежного и отечественного опыта туристской деятельности; методику проведения комплексных исследований туристского рынка с использованием современных научных методов; технологию организации работы с материальными и нематериальными активами, принадлежащими туристским предприятиям; инновационных технологий и информационных ресурсов и систем; средств обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий в туристской деятельности; классификацию целевой аудитории (потребителей туристского продукта), запросы, потребности и ключевые ценности потребителя (гендерные, национальные, религиозные, психотипные особенности потребителя; особенности предоставления услуг в турфирмах, объектах санаторно-курортной деятельности и отдыха, объектах общественного питания, досуга и других объектах, связанные с формированием и реализацией туристского продукта, в соответствии с требованиями потребителя.

- **умений**, заключающихся в анализе мировоззренческих, социально и личностно значимых философских проблем; системно анализировать и выбирать социально-психологические концепции; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции;

проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере, оценивать рыночные, страховые, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для профессиональных проектов; оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах; свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет; выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности; выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала; методы координации работы функциональных подразделений турфирмы, способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; принимать управленческие решения в организации деятельности турфирмы; применять инструменты управления и контроля качества туристских услуг; применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие туристскую деятельность; анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности туристского предприятия; организовывать работу функциональных служб турфирм; контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в туристской деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; использовать оптимальные технологические процессы в туристской деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; применять теоретические и практические знания технологии продаж туристских услуг (турагентам, в том числе on-line); проектировать новые формы обслуживания потребителей; оценивать и использовать результаты интеллектуальной деятельности туристского предприятия; использовать современные информационные и коммуникационные технологии в туристской деятельности; применять инновационные технологии в формировании, продвижении и реализации туристского продукта.

- **владений** технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний; навыками работы с основными философскими категориями; технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний для анализа предметно-практической деятельности; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике

- навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике; иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний; навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни; основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; координации работы функциональных подразделений турфирмы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности туристского предприятия; навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия туристской индустрии; навыками анализа технологических процессов в турфирмах; навыками организации, контроля процессов обслуживания на предприятиях туриндустрии; навыками применения стандартов в туристской деятельности; навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; навыками формирования туристского продукта; организацией технологических процессов в туристской деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; навыками количественного и качественного обобщения собранного материала, позволяющего выработать конкретные предложения по стратегиям развития туристского предприятия и / или бренда, под которым функционирует предприятие туриндустрии; навыками формирования и обоснования технического задания на выполнение научного исследования по конкретной проблеме развития туристского бизнеса; спецификой постановки целей и задач при разработке туристского продукта; современными методами и способами продаж и продвижения туристского продукта в сфере туристской индустрии.

оценка **«удовлетворительно»** ставится при наличии отрывочных:

- **знаний и понятий** в области философских знаний; философских основ профессиональной деятельности; основных философских категорий и проблем человеческого бытия; процесс историко-культурного развития человека и человечества; всемирной и отечественной истории и культуры; особенностей национальных традиций; движущих сил и закономерностей исторического процесса; места человека в историческом процессе; политической организации общества; базовых экономических понятий, объективных основ функционирования экономики и поведения экономических агентов на туристском рынке; условий функционирования национальной экономики, понятий и факторов экономического роста; основ российской налоговой системы; системы отечественного законодательства; основных положений международных документов и договоров,

Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмов применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законотворчества и судебной практики; специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразных языковых средствах для обеспечения логической связности письменного и устного текста; структуру общества как сложной системы; особенностей влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; путей и средств профессионального самосовершенствования: профессиональных форумов, конференций, семинаров, тренингов; магистратуры, аспирантуры); системы категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; основных методов физического воспитания и укрепления здоровья; принципов здорового образа жизни и профилактики заболеваний; методов и приемов самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации; современного состояния уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств; основных требований к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны; методов координации работы функциональных подразделений гостиницы, способов оценки эффективности производственно-технологической деятельности; основ стандартизации и сертификации в туристской; теоретических основ бизнес-планирования и анализа деятельности организаций туристской сферы; основ планирования и бюджетирования деятельности туристского предприятия; основных категорий теории управления и теории принятия управленческих решений; основ технологии и организации деятельности функциональных подразделений турфирм; организацию технологических и функциональных процессов в турфирмах; профессиональных стандартов обслуживания; квалификационных требований к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ, технологию формированию гостиничного продукта; форм и методов выявления потребностей потребителя; основы производственно-технологической деятельности турфирм; организацию функциональных процессов в турфирмах и других средствах размещения; принципы и методы сбора, анализа и обобщения зарубежного и отечественного опыта туристской деятельности; методику проведения комплексных исследований туристского рынка с использованием современных научных методов; технологию организации работы с материальными и нематериальными активами, принадлежащими туристским предприятиям; инновационных технологий и информационных ресурсов и систем; средств обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий в туристской деятельности; классификацию целевой аудитории (потребителей туристского продукта), запросы, потребности и ключевые ценности потребителя (гендерные, национальные, религиозные, психотипные особенности потребителя; особенности предоставления услуг в турфирмах, объектах санаторно-курортной деятельности и отдыха, объектах общественного питания, досуга и других объектах, связанные с формированием и реализацией туристского продукта, в соответствии с требованиями потребителя.

- **умений**, заключающихся в анализе мировоззренческих, социально и личностно значимых философских проблем; системно анализировать и выбирать социально-

психологические концепции; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере, оценивать рыночные, страховые, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для профессиональных проектов; оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах; свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет; выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности; выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала; методы координации работы функциональных подразделений турфирмы, способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; принимать управленческие решения в организации деятельности турфирмы; применять инструменты управления и контроля качества туристских услуг; применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие туристскую деятельность; анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности туристского предприятия; организовывать работу функциональных служб турфирм; контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в туристской деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; использовать оптимальные технологические процессы в туристской деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; применять теоретические и практические знания технологии продаж туристских услуг (турагентам, в том числе on-line); проектировать новые формы обслуживания потребителей; оценивать и использовать результаты интеллектуальной деятельности туристского предприятия; использовать современные информационные и коммуникационные технологии в туристской деятельности; применять

инновационные технологии в формировании, продвижении и реализации туристского продукта.

- **владений** технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний; навыками работы с основными философскими категориями; технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний для анализа предметно-практической деятельности; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике

- навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике; иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний; навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни; основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; координации работы функциональных подразделений турфирмы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности туристского предприятия; навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия туристской индустрии; навыками анализа технологических процессов в турфирмах; навыками организации, контроля процессов обслуживания на предприятиях туриндустрии; навыками применения стандартов в туристской деятельности; навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; навыками формирования туристского продукта; организацией технологических процессов в туристской деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; навыками количественного и качественного обобщения собранного материала, позволяющего выработать конкретные предложения по стратегиям развития туристского предприятия и / или бренда, под которым функционирует предприятие туриндустрии; навыками формирования и обоснования технического задания на выполнение научного исследования по конкретной проблеме развития туристского бизнеса; спецификой постановки целей и задач при разработке туристского продукта; современными методами и способами продаж и продвижения туристского продукта в сфере туристской индустрии.

оценка **«неудовлетворительно»** ставится при отсутствии:

- **знаний и понятий** в области философских знаний; философских основ профессиональной деятельности; основных философских категорий и проблем человеческого бытия; процесс историко-культурного развития человека и

человечества; всемирной и отечественной истории и культуры; особенностей национальных традиций; движущих сил и закономерностей исторического процесса; места человека в историческом процессе; политической организации общества; базовых экономических понятий, объективных основ функционирования экономики и поведения экономических агентов на туристском рынке; условий функционирования национальной экономики, понятий и факторов экономического роста; основ российской налоговой системы; системы отечественного законодательства; основных положений международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмов применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законотворчества и судебной практики; специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразных языковых средствах для обеспечения логической связности письменного и устного текста; структуру общества как сложной системы; особенностей влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; путей и средств профессионального самосовершенствования: профессиональных форумов, конференций, семинаров, тренингов; магистратуры, аспирантуры); системы категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; основных методов физического воспитания и укрепления здоровья; принципов здорового образа жизни и профилактики заболеваний; методов и приемов самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации; современного состояния уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств; основных требований к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны; методов координации работы функциональных подразделений гостиницы, способов оценки эффективности производственно-технологической деятельности; основ стандартизации и сертификации в туристской; теоретических основ бизнес-планирования и анализа деятельности организаций туристской сферы; основ планирования и бюджетирования деятельности туристского предприятия; основных категорий теории управления и теории принятия управленческих решений; основ технологии и организации деятельности функциональных подразделений турфирм; организацию технологических и функциональных процессов в турфирмах; профессиональных стандартов обслуживания; квалификационных требований к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ, технологию формированию гостиничного продукта; форм и методов выявления потребностей потребителя; основы производственно-технологической деятельности турфирм; организацию функциональных процессов в турфирмах и других средствах размещения; принципы и методы сбора, анализа и обобщения зарубежного и отечественного опыта туристской деятельности; методику проведения комплексных исследований туристского рынка с использованием современных научных методов; технологию организации работы с материальными и нематериальными активами, принадлежащими туристским предприятиям; инновационных технологий и информационных ресурсов и систем; средств обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий в туристской деятельности; классификацию целевой аудитории (потребителей туристского продукта), запросы, потребности и

ключевые ценности потребителя (гендерные, национальные, религиозные, психотипные особенности потребителя; особенности предоставления услуг в турфирмах, объектах санаторно-курортной деятельности и отдыха, объектах общественного питания, досуга и других объектах, связанные с формированием и реализацией туристского продукта, в соответствии с требованиями потребителя.

- **умений**, заключающихся в анализе мировоззренческих, социально и личностно значимых философских проблем; системно анализировать и выбирать социально-психологические концепции; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере, оценивать рыночные, страховые, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для профессиональных проектов; оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах; свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет; выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности; выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала; методы координации работы функциональных подразделений турфирмы, способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; принимать управленческие решения в организации деятельности турфирмы; применять инструменты управления и контроля качества туристских услуг; применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие туристскую деятельность; анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности туристского предприятия; организовывать работу функциональных служб турфирм; контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в туристской деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; применять, адаптировать и развивать современные технологии

обслуживания; использовать оптимальные технологические процессы в туристской деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; применять теоретические и практические знания технологии продаж туристских услуг (турагентам, в том числе on-line); проектировать новые формы обслуживания потребителей; оценивать и использовать результаты интеллектуальной деятельности туристского предприятия; использовать современные информационные и коммуникационные технологии в туристской деятельности; применять инновационные технологии в формировании, продвижении и реализации туристского продукта.

- **владений** технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний; навыками работы с основными философскими категориями; технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний для анализа предметно-практической деятельности; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике

- навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике; иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний; навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни; основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; координации работы функциональных подразделений турфирмы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности туристского предприятия; навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия туристской индустрии; навыками анализа технологических процессов в турфирмах; навыками организации, контроля процессов обслуживания на предприятиях туриндустрии; навыками применения стандартов в туристской деятельности; навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; навыками формирования туристского продукта; организацией технологических процессов в туристской деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; навыками количественного и качественного обобщения собранного материала, позволяющего выработать конкретные предложения по стратегиям развития туристского предприятия и / или бренда, под которым функционирует предприятие туриндустрии; навыками формирования и обоснования технического задания на выполнение научного исследования по конкретной проблеме развития туристского бизнеса; спецификой постановки целей и задач при разработке туристского продукта;

современными методами и способами продаж и продвижения туристского продукта в сфере туристской индустрии.

6.5. Перечень рекомендуемой литературы для подготовки к государственному экзамену и его информационное обеспечение

а) Нормативно-правовые акты:

1. Федеральный закон № 132-ФЗ от 24 ноября 1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. от 28.12.2016 г.)
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 года № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» (в ред. от 10.02.2017 г.)
3. ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»
4. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»
5. ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования»

б) Основная литература:

1. Быстров С. А. Организация туристской деятельности (управление турфирмой) : учеб. пособие / С. А. Быстров. - М. : Форум : Инфра-М, 2014. - 398 с.
2. Веткин В. А. Технология создания турпродукта : пакет. туры : учеб.-метод. пособие / В. А. Веткин, Е. В. Винтайкина. - М. : Финансы и статистика, 2013. - 239 с.
3. Воскресенский В. Ю. Международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 "Соц.-культур. сервис и туризм", 012500 "География", 061100 "Менеджмент орг.", 060800 "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" : рек. УМЦ "Проф. учеб." / В.Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. :Юнити, 2016. - 462 с.

в) Дополнительная литература:

1. Абабков Ю. Н. Маркетинг в туризме : учеб. для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 38.03.02 : рек. УМО по образованию в обл. произв. менеджмента Минобрнауки РФ / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филиппова ; под ред. проф., заслуж. работника высш. шк. РФ Е.И. Богданова. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 213 с.: ил.
2. Барчуков И. С. Диалектика туризма : монография / И. С. Барчуков, Г. И. Письменский; Соврем. гуманитар. акад. - М.: [Изд-во СГУ], 2014. - 270 с.
3. Бритвина, В. В. Взаимоотношения туроператора с транспортными компаниями : учеб. пособие / В. В. Бритвина, С. Е. Седенков; М-во образования и науки РФ. - М. : Перспектива, 2013. - 137 с. : табл.
4. Бритвина В. В. Финансово-экономические аспекты туроперейтинга : учеб.пособие / В. В. Бритвина, С. Е. Седенков; М-во образования и науки РФ. - М.: Перспектива, 2014. - 134 с.
5. Дусенко С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" : рек. УМО учеб. завед. РФ по образованию / С. В. Дусенко. - М.: Academia, 2013. - 223 с.
6. Дусенко С. В. Современный туризм : основные проблемы, состояние и тенденции развития : монография / С.В. Дусенко ; Минобрнауки России, Федер. гос. бюджет.

образоват. учреждение высш. проф. образования "Юго-Запад. гос. ун-т" (ЮЗГУ). - Курск: [Изд-во ЮЗГУ], 2012. - 309 с.: ил.
7. Дусенко С.В. Социальное пространство туризма (социологический анализ) : монография / С.В. Дусенко ; Минобрнауки России, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Юго-Запад. гос. ун-т" (ЮЗГУ). - Курск: [Изд-во ЮЗГУ], 2014. - 179 с.
8. Дусенко С. В., Современный туризм: актуальные проблемы и перспективы Авилова Н.Л., Балицкая И.В. и др. / Монография. – Москва, Изд. : РГУФКСМиТ, 2017. – 236 с.
9. Формирование стратегий управления субъектами туристического бизнеса : монография / С.В. Дусенко [и др.]; М-во образования и науки РФ, Ин-т туризма и гостеприимства (г. Москва) (филиал) ФГБОУ ВПО "РГУТИС", Новосибир. гос. ун-т экономики и управления "НИНХ". - М.; Новосибирск, 2014. - 199 с.

г) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. www.russiatourism.ru - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм).
2. www.tourlib.net - Все о туризме: туристическая библиотека.
3. www.ratanews.ru - Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии.
4. www.rostourunion.ru/ - Российский союз туриндустрии.

6.6 ***Перечень лицензионного программного обеспечения, используемого в образовательном процессе, ГИА***

Общесистемные программные средства		
1.	Microsoft Windows	Семейство операционных систем. Предназначены для решения общетехнологических задач. Устанавливаются централизовано на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС Университета в соответствии с приказом Минспорта России от 08 сентября 2017 года № 796.
Прикладные программные средства		
2.	Microsoft Office Standard, Microsoft Office Pro	Семейство офисных систем. Предназначены для автоматизации и информационного обеспечения образовательной, научной, административной, управленческой или иной практической деятельности Университета. Устанавливаются централизовано на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС Университета в соответствии с приказом Минспорта России от 08 сентября 2017 года

	-Microsoft Word *-Microsoft Excel* *-Microsoft PowerPoint* *-Microsoft Outlook*	№ 796 в составе: *Редактор текстовый,* *Редактор табличный,* *Редактор деловой графики и презентаций* *Почтовая программа, организатор, планировщик задач.*
3.	Adobe Acrobat DC	Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа (.pdf). Устанавливаются централизовано на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС.
4.	WinRAR (WinZip)	Архиватор файлов. Устанавливаются централизовано на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС.
5.	Dr.Web	Локальная антивирусная программа. Устанавливаются централизовано на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС.
6.	Microsoft Office Access	Система управления базой данных. Устанавливается по мере необходимости использования в образовательном процессе.
7.	Microsoft Visio	Система обработки деловой графики, организационных схем. Устанавливается по мере необходимости.
8.	Microsoft Project	Система управления проектами работ. Устанавливается по мере необходимости.

7. Программа процедуры защиты выпускной квалификационной работы в соответствии с содержанием ГИА

Защита ВКР проводится на заседании ГИА. Обучающимся и лицам, привлекаемым к ГИА, во время проведения государственных аттестационных испытаний запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

Защита начинается с представления обучающегося, далее он делает доклад по теме бакалаврской работы. В своем докладе обучающийся раскрывает актуальность выбранной темы, основную цель и обусловленные ею конкретные задачи, освещает научную новизну результатов исследования, обосновывает положения, выносимые на защиту и их практическое использование. Научно-практическую значимость исследования обучающийся подтверждает полученными результатами. Во время доклада автор использует специально подготовленные иллюстративные материалы в виде презентаций и раздаточного материала для членов комиссии. По окончании доклада выпускнику задают вопросы председатель, члены комиссии.

Выпускнику разрешается пользоваться своей работой. По докладу и ответам на вопросы члены комиссии судят о широте кругозора обучающегося, его эрудиции,

умении публично выступать и аргументировано отстаивать свою точку зрения при ответах на вопросы.

Результаты защиты ВКР оцениваются по всей совокупности имеющихся данных, в том числе: по содержанию ВКР; по оформлению ВКР; содержанию доклада выпускника; по ответам выпускника на вопросы при защите ВКР;

После выступления всех обучающихся группы, комиссия принимает решение и выставляет отметки. Результаты защиты ВКР объявляются в тот же день.

7.1. Перечень тем выпускных квалификационных работ

1. Организации подводных парков и тематических дайв-сайтов.
2. Разработка общероссийской системы навигации и ориентирующей информации для туристов.
3. Разработка комплекса мер по организации экскурсионных и туристских поездок учащихся образовательных учреждений общего образования.
4. Разработка мер по развитию культурно-познавательного туризма в регионах Российской Федерации
5. Разработка предложений по созданию тематических парков в России.
6. Разработка и формирование брендбука, в целях создания единой общероссийской системы информационного обеспечения сферы туризма.
7. Разработка предложений и методических рекомендаций по созданию на территории субъектов Российской Федерации информационных туристских центров (по регионам).
8. Разработка мер по осуществлению государственного надзора за деятельностью туроператоров и объединений туроператоров в сфере выездного туризма.
9. Музеи как ресурс развития территорий (по регионам).
10. Разработка рекомендаций по совершенствованию технологии и организации автотуристов (по регионам РФ)
11. Разработка рекомендаций по повышению привлекательности организованного автотуризма (по регионам РФ)
12. Разработка методика формирования оптимального размещения кемпингов для автотуристов (по регионам РФ)
13. Разработка методики категорирования кемпингов для автотуристов в Российской Федерации.
14. Разработка рекомендаций по адаптации международного опыта автотуризма в Российской Федерации.
15. Разработка рекомендаций по развитию системы франчайзинга в индустрии туризма.
16. Разработка рекомендаций по совершенствованию проектирования бизнес- процессов на предприятиях туристской индустрии.
17. Разработка рекомендаций по формированию стратегии инновационного развития предприятий индустрии туризма.
18. Разработка рекомендаций по управлению развитием персонала предприятия на основе корпоративных программ обучения.
19. Разработка рекомендаций по организации (совершенствованию) системы подготовки персонала для проведения крупномасштабных международных мероприятий.

20. Разработка рекомендаций по формированию системы управления взаимоотношениями с клиентами предприятий (на примере конкретного предприятия).

21. Разработка рекомендаций по изучению мотивации и потребительского поведения на предприятиях туризма (на примере конкретного предприятия).

22. Разработка рекомендаций по формированию и применению программ лояльности клиентов на предприятиях (на примере конкретного предприятия).

23. Разработка рекомендаций по применению клиентоориентированного подхода на предприятиях туризма (на примере конкретного предприятия).

24. Разработка рекомендаций по изучению и учету жалоб и потребительских предпочтений в системе организации обслуживания на предприятиях туризма (на примере конкретного предприятия).

25. Разработка рекомендаций по формированию корпоративных программ на предприятиях туризма (на примере конкретного предприятия).

26. Разработка рекомендаций по формированию креативной концепции предприятий туризма (на примере конкретного предприятия).

27. Разработка социальных программ на предприятиях туризма (на примере конкретного предприятия).

28. Разработка рекомендаций по организации выставок (выставочной деятельности) туристского предприятия (на примере конкретного предприятия).

29. Разработка рекомендаций по применению технологий медиарилейшенз на предприятиях туризма (на примере конкретного предприятия).

30. Разработка рекомендаций по применению событийного маркетинга в индустрии туризма (на примере конкретного региона).

31. Разработка рекомендаций по применению электронного маркетинга в индустрии туризма.

32. Разработка рекомендаций по применению электронной коммерции (электронных продаж) в индустрии туризма

33. Разработка рекомендаций по продвижению туристских продуктов посредством коммуникаций в форумах и социальных блогах.

34. Разработка рекомендаций по формированию и продвижению имиджа туристской территории (на примере региона)

35. Разработка методических рекомендаций по формированию бренда туристской территории (на примере региона)

36. Разработка рекомендаций по формированию региональных программ развития туризма.

37. Формирование программ развития туризма в малых городах России (на примере…).

38. Разработка рекомендаций по формированию коммуникативной политики региона направленной на поиск узнаваемого символа территориального туристского продукта (на примере региона).

39. Разработка рекомендаций по формированию программ развития малых музеев в городах России (на примере).

40. Разработка рекомендаций по изучению достопримечательностей региона (территории) как инструмента формирования позитивного имиджа.

41. Разработка рекомендаций по развитию MICE – индустрии (на примере регионов России).

42. Разработка рекомендаций по обеспечению безопасности туристской деятельности в РФ.

43. Культурно-историческое туристское пространство как фактор сохранения культурного наследия в регионах РФ.

44. Проектирование городского туристского пространства (на примере…).

45. Рекреационное туристское пространство как фактор развития курортного продукта РФ.

46. Разработка рекомендаций по формированию и развитию маршрутов массового самодеятельного туризма (на примере региона…).

47. Разработка рекомендаций по изучению, диагностике и оценке аттрактивности новых туристских ресурсов (на примере региона, страны…).

48. Разработка рекомендаций по формированию комплексной балльно-рейтинговой системы оценок объектов туристского (природного, культурно-исторического, рекреационного, сервисного, событийного, мифологического, научного) пространства РФ (или на примере региона…).

49. Разработка рекомендаций по проведению оценки туристских ресурсов и объектов природного (культурно-исторического, рекреационного, сервисного, событийного, мифологического, научного) туристского пространства (на примере региона…).

50. Роль национальной инновационной системы в повышении конкурентоспособности российского туристского продукта.

51. Разработка рекомендаций по информационному обеспечению городского туризма на основе разработки (внедрения) Программы «Карта Гостя» (на примере региона)

52. Роль туризма в инновационном развитии регионов РФ (на примере региона…).

53. Формирование креативной концепции туристского предприятия.

54. Формирование стратегии развития туристского предприятия.

55. Виртуальный туристский продукт как фактор развития туристской деятельности.

56. Репутация туристского предприятия как фактор его эффективного функционирования и развития.

57. Использование культурно-исторических туристских ресурсов при формировании (экскурсионных, этнографических, религиозных) туров на определенной территории.

58. Использование социально-культурных туристских ресурсов при формировании экскурсионных, этнографических, религиозных туров на определенной территории.

59. Использование этнографических туристских ресурсов при формировании (экскурсионных, этнографических, религиозных) туров на определенной территории.

60. Исследование системы коллективных средств размещения территории (название исследуемой территории) и рекомендации по ее использованию для развития различных видов туризма.
61. Исследование системы предприятий общественного питания территории (название исследуемой территории) и рекомендации по ее использованию для развития различных видов туризма.
62. Разработка критериев систематического описания и паспортизации туристских ресурсов.
63. Разработка предложений по развитию социального туризма в РФ.
64. Разработка предложений по организации различных форм работы ТИЦ.
65. Разработка атласа экскурсионных маршрутов региона (по выбору).
66. Разработка турпродукта для автотуристов, посещающих Республику Крым.
67. Разработка туристского маршрута автотуриста в Центральном Федеральном округе РФ (на примере Рязанской, Тамбовской и Липецкой областей).
68. Разработка рекомендаций по формированию сервисных зон для мототуризма по туристическому маршруту по Смоленской и Тверской областям.
69. Разработка рекомендаций по формированию устойчивого развития автотуризма в ЦФО РФ (Ярославская и Владимирская области).
70. Разработка рекомендаций по созданию сервисных зон обслуживания автотуристов в ЦФО РФ.
71. Разработка рекомендаций по совершенствованию сельского туризма в Подмосковье.
72. Экономико-территориальный анализ развития тематических парков в мире и перспектив их
73. Разработка экскурсионных маршрутов отдельных регионов России
74. Проект мероприятий по формированию и продвижению туристского продукта (тура) на предприятии.
75. Разработка проекта мероприятий по созданию экскурсионного бюро в гостинице (…).
76. Проект мероприятий по развитию культурно-познавательного туризма в (городе, районе).
77. Разработка предложений по совершенствованию сезонного планирования организации …. (название туров) в (дестинация туризма или туроператорская фирма в зависимости от задач исследования).
78. Разработка предложений по оптимизации информационного обеспечения въездного туризма в РФ.
79. Разработка предложений по оптимизации информационного обеспечения внутреннего туризма в РФ.
80. Разработка предложений по совершенствованию формирования и осуществления ассортиментной политики на туристском предприятии (на примере конкретных турпредприятий/конкретного турпредприятия).

81. Разработка предложений по совершенствованию системы продвижения турбренда (конкретное название) на рынке (конкретное название).
82. Разработка предложений по повышению степени удовлетворенности туристов в туробслуживании (на примере….).
83. Разработка предложений по совершенствованию технологий продаж туристского продукта, ориентированного на (указывается конкретная группа потребителей) (на примере конкретных турпредприятий/конкретного турпредприятия)
84. Разработка предложений по совершенствованию имиджа туристского предприятия (на примере конкретных турпредприятий/конкретного турпредприятия).
85. Разработка предложений по формированию корпоративной культуры туристского предприятия.
86. Разработка рекомендаций по организации работы по обслуживанию иностранных туристов на примере (название предприятия).
87. Разработка, организация и проведение семинаров и вебинаров по туристским направлениям и турпродукту (на примере туроператорских фирм).
88. Разработка программы «Тайный гость» для турагентской сети (турагентства), (туроператорской фирмы) (…).
89. Разработка проекта туристского продукта/туристских услуг (название) для туроператора (вид туризма, название туроператора).
90. Разработка проекта программы обслуживания туристов (название программы) для туроператора (вид туризма, название туроператора).
91. Разработка проекта экскурсионной программы (название программ) для (целевые потребители) в … (регион…).
92. Разработка проекта мероприятий по разработке стратегических партнерских программ туристских компаний с компаниями – представителями смежных отраслей (транспорт, связь, страхование, финансы и пр.) на предприятии.
93. Разработка проекта мероприятий по совершенствованию организации страхования туристов (потребителей) на туристском предприятии.
94. Разработка проекта мероприятий по совершенствованию систем продвижения (продаж) туристских продуктов и услуг турфирмы через Интернет на предприятии.
95. Разработка проекта мероприятий по совершенствованию технологии продаж туристских продуктов (услуг) на предприятии.
96. Разработка проекта мероприятий по совершенствованию рекламной деятельности на туристском предприятии.
97. Разработка проекта мероприятий по формированию рекламной кампании туристского предприятия.
98. Разработка проекта мероприятий по совершенствованию технологии и организации обслуживания туристов (потребителей) на предприятии.
99. Разработка проекта мероприятий по формированию фирменного стиля

туристского предприятия.
100. Разработка проекта мероприятий по формированию корпоративной культуры туристского предприятия.
101. Разработка проекта мероприятий по созданию благоприятного морально- психологического климата на предприятии туризма.
102. Разработка проекта мероприятий по совершенствованию системы обучения персонала туристского предприятия.
103. Разработка проекта мероприятий по совершенствованию системы набора сотрудников на турпредприятие.
104. Разработка проекта программ анимационного обслуживания на предприятии туриндустрии.
105. Разработка проекта дополнительных туристских услуг для гостей коллективного средства размещения.
106. Разработка проекта мероприятий по организации связей с общественностью на туристском предприятии.
107. Разработка проекта мероприятий по совершенствованию организации транспортного обслуживания туристов (потребителей) на туристском предприятии.
108. Разработка проекта мероприятий по совершенствованию организации экскурсионного обслуживания туристов (потребителей) на туристском предприятии.
109. Разработка проекта мероприятий по (созданию) совершенствованию web- сайта туристского предприятия.
110. Разработка проекта мероприятий по совершенствованию организации дополнительного обслуживания туристов (потребителей) на туристском предприятии.
111. Разработка проекта мероприятий по разработке стратегических партнерских программ туристских компаний с компаниями – представителями смежных отраслей (транспорт, связь, страхование, финансы и пр.) на предприятии.
112. Разработка проекта мероприятий по совершенствованию организации страхования туристов (потребителей) на туристском предприятии.
113. Разработка проекта мероприятий по разработке программ спортивного (горнолыжный, альпинизм, дайвинг, серфинг и пр.) туризма на предприятии.
114. Разработка проекта мероприятий по развитию (совершенствованию) программ лечебно-оздоровительного (медицинского) туризма на предприятии.
115. Разработка проекта мероприятий по развитию (совершенствованию) программ тематического туризма на предприятии.
116. Разработка проекта мероприятий по развитию (совершенствованию) программ религиозного туризма на предприятии.
117. Разработка проекта мероприятий по развитию (совершенствованию) программ делового (MICE) туризма на предприятии.
118. Разработка проекта мероприятий по развитию (совершенствованию)

программ образовательного туризма на предприятии.
119. Разработка проекта мероприятий по развитию (совершенствованию) программ экологического туризма на предприятии.
120. Разработка проекта мероприятий по развитию (совершенствованию) программ событийного туризма на предприятии.
121. Разработка проекта мероприятий по развитию (совершенствованию) программ агротуризма (сельского туризма) на предприятии.
122. Разработка проекта мероприятий по развитию (совершенствованию) программ этнического туризма на предприятии.
123. Разработка проекта мероприятий по развитию (совершенствованию) программ круизного туризма на предприятии.
124. Разработка проекта мероприятий по разработке экскурсионных (туристских) программ для (школьников, др. категорий потребителей) на предприятии.
125. Разработка проекта мероприятий по развитию (совершенствованию) программ молодежного туризма на предприятии.

7.2. Требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения

ВКР должна отвечать следующим требованиям:

– носить научный характер, по утвержденной теме ВКР;

– отражать наличие умений самостоятельно собирать, систематизировать материалы и анализировать сложившуюся ситуацию (проблему) в практике или в данной сфере деятельности;

– свидетельствовать о добросовестном использовании данных отчетности и опубликованных материалов отечественных и зарубежных авторов;

– иметь четкую структуру, завершенность и отвечать требованиям логичного, последовательного изложения материала, обоснованности сделанных выводов и предложений;

– положения, выводы и рекомендации ВКР должны опираться на новейшие статистические данные, действующие нормативные акты, достижения науки и результаты практики, иметь, при необходимости, расчетно-аналитическую часть и др.;

– содержать теоретические положения, самостоятельные выводы;

– иметь достоверные цитируемые источники, в соответствии с указанными ссылками.

ВКР представляет собой законченную разработку актуальной экономической проблемы и должна обязательно включать в себя как теоретическую часть, где обучающийся должен продемонстрировать знания основ экономической теории по разрабатываемой проблеме, так и практическую часть, в которой необходимо показать умение использовать

для решения поставленных в работе задач методов, изученных ранее научных дисциплин (модулей).

Бакалаврская работа выполняется под руководством научного руководителя. Для работ, выполненных на стыке научных направлений, могут привлекаться научные консультанты.

Выпускная квалификационная работа выполняется каждым обучающимся в отдельности. Однако, в случае, если работа отличается комплексностью и значительной трудоемкостью, допускается ее выполнение несколькими обучающимися. В этом случаи в задании и в формулировке темы должно быть четко указано, какая ее часть закреплена за каждым обучающимся.

Тексты ВКР размещаются в электронно-библиотечной системе РГУФКСМиТ и проверяются на объём заимствования. Порядок проверки на объём заимствования, в том числе содержательного, выявления неправомочных заимствований устанавливается соответствующими локальными нормативными актами РГУФКСМиТ.

Текст ВКР в формате Adobe Reader после успешного прохождения ее защиты размещается в электронно-библиотечной системе РГУФКСМиТ. Для размещения в электронно-библиотечной системе Университета ВКР в электронном формате Adobe Reader (PDF), записанные на CD-диск (CD-R, CD-RW), передаются сотрудниками соответствующего института на основании акта приема-передачи сотрудникам центральной отраслевой библиотеки по физической культуре и спорту РГУФКСМиТ в течение двух месяцев после прохождения успешной защиты ВКР.

Дополнительные требования к ВКР отражены в *Методических материалах для обучающихся по подготовке и процедуре проведения ГИА*.

7.3. Критерии оценки результатов защиты выпускных квалификационных

Результаты каждого государственного аттестационного испытания определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно". Оценки "отлично", "хорошо", "удовлетворительно" означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

Оценка знаний обучающихся производится по следующим критериям:

оценка **«отлично» ставится при** прочном усвоении:

- знаний основных туристских понятий и терминов; этапов проектирования туристско-экскурсионных программ; особенностей влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; методов и средств физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; основных законодательных и нормативно-правовых баз РФ, а также наиболее важных общепринятых в мире социально-экономических права и обязанностей человека и организации;

принципов, форм управленческих решений в туризме; анализа взаимосвязи между функциональными стратегиями туристских компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений; основ анализа туристской деятельности; подходов к анализу систем качества туристских услуг – с целью обеспечения её конкурентоспособности, содержаний и взаимосвязей основных элементов процесса стратегического управления в туризме; принципов взаимосвязи функциональных стратегий туристской компании; перечня и возможностей применения методов и программных средств обработки деловой информации; знаний по оценке воздействия индустрии туризма на экономику страны, знаний о выявлении рыночных и специфических рисков; основных подходов к применению количественных и качественных методов анализа при принятии управленческих решений, принципы и алгоритмы построения организационно-управленческих моделей; возможностей и границ применения программного обеспечения анализа и качественного моделирования систем управления в туризме; основных бизнес-процессов в туристской организации; принципов организации систем учета и распределения затрат туристских организаций; знаний основных методов ценообразования в деятельности туристских организаций; знаний технологии и организации различных видов туризма, туроператорской и турагентской деятельности; принципов организации взаиморасчётов в туризме.

- умений анализировать информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере; умение работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; заботиться о своем здоровье и здоровье окружающих; ориентироваться в системе законодательных и нормативно-правовых актов РФ, регламентирующих сферу общественной, профессиональной деятельности и предпринимательской деятельности; умений определять степень важности деловых решений и уровень собственной компетентности и ответственности; проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия; умений использовать технологии проектирования туристско-экскурсионных услуг, исследовать тенденции, выявленные на основе анализа отчетности турфирм; разрабатывать корпоративные, конкурентные и функциональные стратегии развития туристской организации, проводить анализ конкурентной сферы туристской отрасли; анализировать содержание и особенности функциональных стратегий и готовить предложения по повышению эффективности туристских организаций; использовать современные методы организации планирования деятельности турфирм, применять методы и программные средства обработки деловой информации; анализировать состояние конкуренции в туризме, динамику её изменения, выявлять

ключевые элементы, оценивать их влияние на организацию государственного и муниципального управления; использовать средства программного обеспечения анализа и количественного моделирования туристско-рекреационных систем; калькулировать и анализировать себестоимость туристских услуг; принимать обоснованные решения на основе данных управленческого учета; разрабатывать и выполнять планы и программы развития внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации.

- владений методами планирования в профессиональной деятельности, использования знаний туристской терминологии в профессиональной практике; владение навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства; навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности; владение навыками работы с законодательными и нормативно-правовыми актами в туризме и подготовки основных корпоративных документов; современными методиками принятия и реализации организационно-управленческих решений в туризме, аргументировать принятые решения и объяснять их последствия; навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии туристской организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности; использование современных методов обработки деловой информации и корпоративных информационных систем; методами анализа туристского рынка в целях повышения конкурентоспособности; приемами и способами обслуживания туристов; технологией разработки функциональных стратегий и методами формирования сбалансированных управленческих решений; навыками документального оформления решений в управлении деятельностью туристских организаций; методами анализа эффективности деятельности туристских фирм, навыками принятия рациональных управленческих решений на уровне органов государственного управления туристской индустрией; навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений; методами применения средств программного обеспечения деятельности туристских фирм; методами ценообразования в туризме; технологиями проектирования турпродукта.

оценка **«хорошо»** ставится при неполном усвоении:

- знаний основных туристских понятий и терминов; этапов проектирования туристско-экскурсионных программ; особенностей влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; методов и средств физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; основных законодательных и нормативно-правовых баз РФ, а также наиболее важных общепринятых в мире социально-экономических права и обязанностей человека и организации; принципов, форм управленческих решений в туризме; анализа взаимосвязи между функциональными стратегиями туристских компаний с целью

подготовки сбалансированных управленческих решений; основ анализа туристской деятельности; подходов к анализу систем качества туристских услуг – с целью обеспечения её конкурентоспособности, содержаний и взаимосвязей основных элементов процесса стратегического управления в туризме; принципов взаимосвязи функциональных стратегий туристской компании; перечня и возможностей применения методов и программных средств обработки деловой информации; знаний по оценке воздействия индустрии туризма на экономику страны, знаний о выявлении рыночных и специфических рисков; основных подходов к применению количественных и качественных методов анализа при принятии управленческих решений, принципы и алгоритмы построения организационно-управленческих моделей; возможностей и границ применения программного обеспечения анализа и качественного моделирования систем управления в туризме; основных бизнес-процессов в туристской организации; принципов организации систем учета и распределения затрат туристских организаций; знаний основных методов ценообразования в деятельности туристских организаций; знаний технологии и организации различных видов туризма, туроператорской и турагентской деятельности; принципов организации взаиморасчётов в туризме.

- умений анализировать информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере; умение работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; заботиться о своем здоровье и здоровье окружающих; ориентироваться в системе законодательных и нормативно-правовых актов РФ, регламентирующих сферу общественной, профессиональной деятельности и предпринимательской деятельности; умений определять степень важности деловых решений и уровень собственной компетентности и ответственности; проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия; умений использовать технологии проектирования туристско-экскурсионных услуг, исследовать тенденции, выявленные на основе анализа отчетности турфирм; разрабатывать корпоративные, конкурентные и функциональные стратегии развития туристской организации, проводить анализ конкурентной сферы туристской отрасли; анализировать содержание и особенности функциональных стратегий и готовить предложения по повышению эффективности туристских организаций; использовать современные методы организации планирования деятельности турфирм, применять методы и программные средства обработки деловой информации; анализировать состояние конкуренции в туризме, динамику её изменения, выявлять ключевые элементы, оценивать их влияние на организацию государственного и муниципального управления; использовать средства программного

обеспечения анализа и количественного моделирования туристско-рекреационных систем; калькулировать и анализировать себестоимость туристских услуг; принимать обоснованные решения на основе данных управленческого учета; разрабатывать и выполнять планы и программы развития внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации.

- владений методами планирования в профессиональной деятельности, использования знаний туристской терминологии в профессиональной практике; владение навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства; навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности; владение навыками работы с законодательными и нормативно-правовыми актами в туризме и подготовки основных корпоративных документов; современными методиками принятия и реализации организационно-управленческих решений в туризме, аргументировать принятые решения и объяснять их последствия; навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии туристской организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности; использование современных методов обработки деловой информации и корпоративных информационных систем; методами анализа туристского рынка в целях повышения конкурентоспособности; приемами и способами обслуживания туристов; технологией разработки функциональных стратегий и методами формирования сбалансированных управленческих решений; навыками документального оформления решений в управлении деятельностью туристских организаций; методами анализа эффективности деятельности туристских фирм, навыками принятия рациональных управленческих решений на уровне органов государственного управления туристской индустрией; навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений; методами применения средств программного обеспечения деятельности туристских фирм; методами ценообразования в туризме; технологиями проектирования турпродукта.

оценка **«удовлетворительно»** ставится при наличии отрывочных:

- знаний основных туристских понятий и терминов; этапов проектирования туристско-экскурсионных программ; особенностей влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; методов и средств физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; основных законодательных и нормативно-правовых баз РФ, а также наиболее важных общепринятых в мире социально-экономических права и обязанностей человека и организации; принципов, форм управленческих решений в туризме; анализа взаимосвязи между функциональными стратегиями туристских компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений; основ анализа туристской деятельности; подходов к анализу систем качества туристских

услуг – с целью обеспечения её конкурентоспособности, содержаний и взаимосвязей основных элементов процесса стратегического управления в туризме; принципов взаимосвязи функциональных стратегий туристской компании; перечня и возможностей применения методов и программных средств обработки деловой информации; знаний по оценке воздействия индустрии туризма на экономику страны, знаний о выявлении рыночных и специфических рисков; основных подходов к применению количественных и качественных методов анализа при принятии управленческих решений, принципы и алгоритмы построения организационно-управленческих моделей; возможностей и границ применения программного обеспечения анализа и качественного моделирования систем управления в туризме; основных бизнес-процессов в туристской организации; принципов организации систем учета и распределения затрат туристских организаций; знаний основных методов ценообразования в деятельности туристских организаций; знаний технологии и организации различных видов туризма, туроператорской и турагентской деятельности; принципов организации взаиморасчётов в туризме.

- умений анализировать информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере; умение работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; заботиться о своем здоровье и здоровье окружающих; ориентироваться в системе законодательных и нормативно-правовых актов РФ, регламентирующих сферу общественной, профессиональной деятельности и предпринимательской деятельности; умений определять степень важности деловых решений и уровень собственной компетентности и ответственности; проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия; умений использовать технологии проектирования туристско-экскурсионных услуг, исследовать тенденции, выявленные на основе анализа отчетности турфирм; разрабатывать корпоративные, конкурентные и функциональные стратегии развития туристской организации, проводить анализ конкурентной сферы туристской отрасли; анализировать содержание и особенности функциональных стратегий и готовить предложения по повышению эффективности туристских организаций; использовать современные методы организации планирования деятельности турфирм, применять методы и программные средства обработки деловой информации; анализировать состояние конкуренции в туризме, динамику её изменения, выявлять ключевые элементы, оценивать их влияние на организацию государственного и муниципального управления; использовать средства программного обеспечения анализа и количественного моделирования туристско-рекреационных систем; калькулировать и анализировать себестоимость

туристских услуг; принимать обоснованные решения на основе данных управленческого учета; разрабатывать и выполнять планы и программы развития внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации.

- владений методами планирования в профессиональной деятельности, использования знаний туристской терминологии в профессиональной практике; владение навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства; навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности; владение навыками работы с законодательными и нормативно-правовыми актами в туризме и подготовки основных корпоративных документов; современными методиками принятия и реализации организационно-управленческих решений в туризме, аргументировать принятые решения и объяснять их последствия; навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии туристской организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности; использование современных методов обработки деловой информации и корпоративных информационных систем; методами анализа туристского рынка в целях повышения конкурентоспособности; приемами и способами обслуживания туристов; технологией разработки функциональных стратегий и методами формирования сбалансированных управленческих решений; навыками документального оформления решений в управлении деятельностью туристских организаций; методами анализа эффективности деятельности туристских фирм, навыками принятия рациональных управленческих решений на уровне органов государственного управления туристской индустрией; навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений; методами применения средств программного обеспечения деятельности туристских фирм; методами ценообразования в туризме; технологиями проектирования турпродукта.

оценка **«неудовлетворительно»** ставится при отсутствии:

- знаний основных туристских понятий и терминов; этапов проектирования туристско-экскурсионных программ; особенностей влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; методов и средств физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; основных законодательных и нормативно-правовых баз РФ, а также наиболее важных общепринятых в мире социально-экономических права и обязанностей человека и организации; принципов, форм управленческих решений в туризме; анализа взаимосвязи между функциональными стратегиями туристских компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений; основ анализа туристской деятельности; подходов к анализу систем качества туристских услуг – с целью обеспечения её конкурентоспособности, содержаний и взаимосвязей основных элементов процесса стратегического управления в

туризме; принципов взаимосвязи функциональных стратегий туристской компании; перечня и возможностей применения методов и программных средств обработки деловой информации; знаний по оценке воздействия индустрии туризма на экономику страны, знаний о выявлении рыночных и специфических рисков; основных подходов к применению количественных и качественных методов анализа при принятии управленческих решений, принципы и алгоритмы построения организационно-управленческих моделей; возможностей и границ применения программного обеспечения анализа и качественного моделирования систем управления в туризме; основных бизнес-процессов в туристской организации; принципов организации систем учета и распределения затрат туристских организаций; знаний основных методов ценообразования в деятельности туристских организаций; знаний технологии и организации различных видов туризма, туроператорской и турагентской деятельности; принципов организации взаиморасчётов в туризме.

- умений анализировать информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере; умение работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; заботиться о своем здоровье и здоровье окружающих; ориентироваться в системе законодательных и нормативно-правовых актов РФ, регламентирующих сферу общественной, профессиональной деятельности и предпринимательской деятельности; умений определять степень важности деловых решений и уровень собственной компетентности и ответственности; проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия; умений использовать технологии проектирования туристско-экскурсионных услуг, исследовать тенденции, выявленные на основе анализа отчетности турфирм; разрабатывать корпоративные, конкурентные и функциональные стратегии развития туристской организации, проводить анализ конкурентной сферы туристской отрасли; анализировать содержание и особенности функциональных стратегий и готовить предложения по повышению эффективности туристских организаций; использовать современные методы организации планирования деятельности турфирм, применять методы и программные средства обработки деловой информации; анализировать состояние конкуренции в туризме, динамику её изменения, выявлять ключевые элементы, оценивать их влияние на организацию государственного и муниципального управления; использовать средства программного обеспечения анализа и количественного моделирования туристско-рекреационных систем; калькулировать и анализировать себестоимость туристских услуг; принимать обоснованные решения на основе данных

управленческого учета; разрабатывать и выполнять планы и программы развития внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации.
- владений методами планирования в профессиональной деятельности, использования знаний туристской терминологии в профессиональной практике; владение навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства; навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности; владение навыками работы с законодательными и нормативно-правовыми актами в туризме и подготовки основных корпоративных документов; современными методиками принятия и реализации организационно-управленческих решений в туризме, аргументировать принятые решения и объяснять их последствия; навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии туристской организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности; использование современных методов обработки деловой информации и корпоративных информационных систем; методами анализа туристского рынка в целях повышения конкурентоспособности; приемами и способами обслуживания туристов; технологией разработки функциональных стратегий и методами формирования сбалансированных управленческих решений; навыками документального оформления решений в управлении деятельностью туристских организаций; методами анализа эффективности деятельности туристских фирм, навыками принятия рациональных управленческих решений на уровне органов государственного управления туристской индустрией; навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений; методами применения средств программного обеспечения деятельности туристских фирм; методами ценообразования в туризме; технологиями проектирования турпродукта.

8. **Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**:

– программное обеспечение ГИА:

1. Операционная система – Microsoft Windows.
2. Офисный пакет приложений – Microsoft Office Standard.
3. Локальная антивирусная программа - Dr.Web.
4. Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.
5. Информационно-правовое обеспечение – Гарант.

– современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы (для ООП (ОПОП) подготовки высшей квалификации - в том числе международным реферативным базам данных научных изданий):

1. «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
2. Национальный цифровой ресурс «Руконт» ЭБС www.rucont.ru

3. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

9. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения ГИА

1. Мультимедийный класс включающий специализированное оборудование: проектор, экран, персональный компьютер с выходом в сеть Internet.
2. Учебные аудитории для проведения государственной итоговой аттестации, групповых предэкзаменационных консультаций с комплектом аудиторной мебели, ученической доской.
3. Калькуляторы, ручки, бумага.

10. **Порядок проведения государственной итоговой аттестации для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья ГИА проводится образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее - индивидуальные особенности).

При проведении ГИА обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

1) проведение ГИА для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с выпускниками, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для выпускников при прохождении ГИА;

2) присутствие в аудитории ассистента, оказывающего выпускникам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с членами государственной экзаменационной комиссий);

3) пользование необходимыми выпускникам техническими средствами при прохождении ГИА с учетом их индивидуальных особенностей;

4) обеспечение возможности беспрепятственного доступа выпускников в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Дополнительно при проведении ГИА обеспечивается соблюдение следующих требований в зависимости от категорий выпускников с ограниченными возможностями здоровья:

а) для слепых:

– задания для выполнения, а также инструкция о порядке ГИА оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, или зачитываются ассистентом;

– письменные задания выполняются на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, или надиктовываются ассистенту;

– выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

– обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

– выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

– задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения ГИА оформляются увеличенным шрифтом;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– по их желанию государственный экзамен может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

– по их желанию государственный экзамен может проводиться в устной форме.

Выпускники или родители (законные представители) несовершеннолетних выпускников не позднее чем за 3 месяца до начала ГИА, подают письменное заявление о необходимости создания для них специальных условий при проведении ГИА. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей.

При реализации ООП (ОПОП) высшего образования по письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом государственного аттестационного испытания может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

– продолжительность сдачи государственного экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

– продолжительность подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

– продолжительность выступления обучающегося при защите выпускной квалификационной работы / представлении научного доклада об основных результатах подготовленной научно-квалификационной работы (диссертации) - не более чем на 15 минут.

11. **Методические материалы для обучающихся по подготовке и процедуре проведения ГИА** (Приложение к программе ГИА).

Методические материалы для обучающихся по подготовке и процедуре проведения ГИА

Государственный экзамен:

Образец содержания билета при сдаче государственного экзамена:

Билет № 1

1. Теоретический вопрос
2. Теоретический вопрос
3. Теоретический вопрос

Выпускная квалификационная работа:

Для руководства процессом подготовки и написания ВКР назначается научный руководитель.

Научный руководитель:

- оказывает помощь в выборе темы выпускной квалификационной работы;
- формирует задание на подготовку бакалаврской работы;
- оказывает помощь в разработке индивидуального графика работы на весь период выполнения выпускной квалификационной работы;
- помогает в составлении рабочего плана ВКР, подборе литературных источников и информации, необходимых для выполнения работы;
- проводит консультации, оказывает необходимую методическую помощь;
- проверяет выполнение работы и ее частей;
- оказывает помощь в подготовке презентации и доклада выпускной квалификационной работы для ее защиты.

После окончательного выбора темы обучающийся вместе с научным руководителем составляет план подготовки работы и получает от руководителя задание к выполнению выпускной квалификационной работы. В плане намечаются конкретные мероприятия и поэтапные сроки выполнения отдельных частей работы. Составленный план является рабочим вариантом содержания выпускной квалификационной работы с реферативным раскрытием его частей и разделов.

После получения задания на подготовку выпускной квалификационной работы обучающийся должен приступить к непосредственной работе над ней. Нужно помнить, что подготовка ВКР является научным исследованием, требующим определенного времени.

Контроль хода выполнения работ, предусмотренных заданием, осуществляется в процессе проведения индивидуальных консультаций.

Научный руководитель регулярно заслушивает доклады о выполненных работах. Так же руководитель оказывает необходимую методическую помощь.

Научный руководитель проверяет качество работы и степень самостоятельности обучающегося при выполнении работы, его личный вклад в обоснование выводов и предложений, соблюдение графика выполнения выпускной квалификационной работы.

Выпускная квалификационная работа должна отвечать следующим требованиям:

- авторская самостоятельность;
- полнота исследования;
- внутренняя логическая связь, последовательность изложения;
- грамотное изложение на русском литературном языке;
- высокий теоретический уровень.

Работа оформляется в виде текста, выполненного с применением компьютерных технологий с приложениями, графиками, таблицами, формулами, чертежами, схемами и расчетами, списком использованной литературы.

Рекомендуемый объем бакалаврской работы - от 50 до 75 страниц печатного текста без приложений.

Обучающийся должен начать работу над темой с внимательного изучения современных научных разработок в тематической области проводимого исследования, установить степень проработанности темы, найти возможные различные точки зрения российских и зарубежных специалистов по изучаемым вопросам.

В последующем из таких фрагментов формируется конспект будущей работы, представляющий собой логическое и краткое изложение своими словами обработанного материала.

При изучении литературы необходимо выявить дискуссионные вопросы по изучаемой теме. При этом следует привести высказывания ряда авторов, стоящих на разных научных позициях, дать сравнительную, критическую оценку их точек зрения и представить собственное суждение по данному вопросу, обязательно его обосновать в работе. Оно может быть выражено в форме согласия с научными взглядами одного из авторов (или группы авторов) и аргументировано научными доводами, положениями. Собственное суждение может представлять и совершенно иную новую научную позицию выпускника, имеющую веские теоретические доказательства и логические рассуждения из сравнительной оценки различных взглядов ученых. Изложение научных позиций, суждений по изучаемой теме других исследователей и формирование собственного взгляда свидетельствуют о глубине проработки теоретического материала, творческом подходе к разрабатываемой выпускной квалификационной работе и повышают ее качество и ценность.

Выпускная квалификационная работа должна содержать: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников, приложения.

Каждая глава имеет название в соответствии с темой исследования и подразделяется на соответствующие главы и пункты (параграфы и подпараграфы).

При разработке отдельных тем допускаются по согласованию с научным руководителем некоторые отступления от рекомендуемой структуры работы.

Рекомендуемая типовая структура

Наименование разделов, глав, частей	Кол-во страниц (не более)
ВВЕДЕНИЕ	2
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ (НАЗВАНИЕ)	25
1.1. Определение, выявление предмета исследования. Уточнение терминологии	5
1.2. Обзор современного состояния научных разработок в области объекта и предмета исследования	10
1.3. Обзор методических разработок в проблемной области объекта и предмета исследования	10
ГЛАВА 2. АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ (НАЗВАНИЕ)	30
2.1. Краткая характеристика исследуемого объекта	5
2.2. Анализ состояния системы и системы управления, выявление тенденций и их динамики	15
2.3. Выявление, формулировка проблем в области совершенствования процесса и механизма управления исследуемым объектом	10
ГЛАВА 3. ПРОЕКТНАЯ ЧАСТЬ (НАЗВАНИЕ)	25
3.1. Постановка задач и разработка проекта совершенствование управления	10
3.2. Разработка плана мероприятий по реализации проекта	10
3.3. Оценка эффективности проектных решений	5
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	3
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	2-3
ПРИЛОЖЕНИЯ	без ограничений

Таким образом, типовая структура выпускной квалификационной работы состоит из введения, трех частей (глав): теоретической, аналитической и проектной, заключения, списка использованной литературы и приложений. Объем каждой части (главы), должен составлять примерно 20 - 30 страниц.

Общий объем выпускной квалификационной работы**,** должен быть не более 100 страниц.

Титульный лист – первый лист выпускной квалификационной работы заполняется по установленной форме.

Содержание включает в себя название глав и пунктов (параграфов и подпараграфов). Напротив названий указываются номера страниц, на которых эти названия размещены. Содержание должно быть сформировано в виде ссылок на страницы.

Вводная часть ВКР

Введение в основных своих положениях повторяет резюме, но излагается без четкого выделения структурных компонентов. Введение целесообразно начать с характеристики актуальности, важности темы исследования, ее востребованности на рынке услуг. Сведения о структуре ВКР, ее количественные характеристики (число разделов, рисунков, таблиц, источников и т.п.), а также перечень ключевых слов, во введении не приводятся. Обязательно во введении перечисление научных и практических *задач*, которые ставились перед исследованием для достижения его цели. Если автор(ы) ВКР имеют опубликованные по теме работы статьи, тезисы, иные разработки – об этом целесообразно указать. Общий объем введения к ВКР не должен превышать двух страниц формата А4.

Одним из важнейших составляющих всей работы является четкая и правильная формулировка объекта и предмета исследования, определение его цели и решаемых для ее достижения задач.

Объект и предмет исследования как категории исследовательского процесса соотносятся между собой как общее и частное. В объекте выделяется та его часть, которая служит предметом исследования. Именно на *предмет* направлено основное внимание автора работы, предмет исследования определяет и саму формулировку темы ВКР. Объект – понятие более объемное, которое всегда содержит в себе множество проблемных ситуаций, каждая из которых может являться предметом для отдельной исследовательской работы. Формулировка объекта исследования необходима для общего определения проблемного научного пространства, в котором работает автор исследования. Конкретизуется же решаемая в ВКР проблема в формулировке предмета исследования.

Логично из объекта и предмета работы формулируется цель и задачи проводимого исследования.

Цель обусловлена наличием проблемы, определяемой в актуальности и предмете исследования. Формулируется цель кратко, лаконично, однозначно. В качестве цели в самом обобщенном сжатом виде формулируется необходимость получения конкретного результата в итоге выполнения ВКР.

Задачи исследования являются комплексным следствием сформулированной темы, представляют собой перечень тех конкретных поэтапных действий, которые необходимо реализовать для того, чтобы решить определенную проблему и максимально полно раскрыть предмет исследования. Перечень задач обычно приводят в форме перечисления (рассмотреть…, изучить..., описать..., установить..., определить..., рассчитать…, вывести зависимость..., предложить…, сформулировать рекомендации для… и т.п.). Формулировать задачи необходимо по возможности тщательнее, поскольку описание их решения составляет содержание отдельных разделов и глав ВКР и формулировки последних часто рождаются именно исходя из формулировок задач работы.

Содержательная часть ВКР

Содержательная часть ВКР – важнейшая составляющая работы, поскольку отражает процесс исследования студентом научно-теоретической и/или практической проблемы. От содержания этой части ВКР напрямую зависит успешность защиты и итоговая оценка. Она неизбежно делится на разделы и главы в соответствии с логической структурой изложения.

В содержательной части ВКР возможно условно выделять три раздела – теоретический, аналитический (или теоретико-аналитический) и практический (проектный, методический).

В ***теоретическом разделе ВКР*** приводят теоретические и методологические основы изучения проблемы, излагают базовые для работы понятия, принципы, классификации. В данном разделе целесообразно провести анализ научной литературы на вопрос освещения тех или иных проблем рассматриваемого объекта и предмета исследования, выделить те из них, которые не имеют однозначного решения и являются спорными или недоработанными в науке. В разделе следует рассмотреть имеющиеся в науке разногласия по поводу объекта и предмета исследования, анализ различий в методологии исследования отдельными учеными одного и того же предмета, различия в классификации и систематизации тех или иных объектов и их причины и т.п.

Данная часть ВКР должна представлять собой не компилятивный набор фраз из нескольких источников, а формулировать точку зрения автора на базовые теоретические вопросы исследования, освещать проблему несогласованности теории и практики, на основе анализа взглядов отдельных ученых на те или иные определения, показатели, классификации, представлять собственный интегральный взгляд на них автора ВКР.

В данном разделе ВКР могут быть использованы методы теоретического обобщения, аналитические, контент-анализа, классификации, систематизации и др.

Новизной в данной части работы являются собственные трактовки автором ВКР понятий и терминов, свои модели структуры рассматриваемых явлений, классификационные схемы, обобщающие характеристики объекта и предмета исследования, и т.п.

Аналитический раздел ВКР содержит анализ, характеристику и детальное изучение предмета исследования. Необходимым условием является рассмотрение взаимосвязей предмета исследования с окружающими его системами и их механизмов, его внутренней структуры, определение параметров развития процессов, определяющих развитие объекта и предмета исследования, изучение динамики составляющих показателей и характеристик.

Данная часть ВКР должна представлять собой исследование предмета ВКР, его детальную характеристику, выявление его новых характеристик и свойств посредством разработанного самим автором работы и согласованного с научным руководителем алгоритма исследовательских действий.

В данном разделе ВКР могут быть использованы эмпирические методы исследований – статистические, социологические, балансовые, математические, методы ГИС-технологий, экспертных оценок факторного анализа, прогнозирования и др.

Новизной в данной части работы являются полученные и проанализированные самим автором материалы соцопросов, построенные базы данных, рассчитанные показатели и параметры динамики и/или тенденций развития, описанные причинно-следственные взаимосвязи, составленные на данном основании прогнозы дальнейших путей развития предмета исследования.

Практический раздел ВКР должен содержать конкретные предложения по решению проблемы или задачи, вытекающие из предыдущих анализов и обоснований. В этой главе можно предложить варианты эффективных экономических и управленческих спрогнозировать социально-экономические процессы, определить перспективные направления развития, внести предложения по совершенствованию исследуемого объекта. Могут быть также указаны перспективы дальнейшей разработки темы. В этой главе, независимо от ее направления, обязательно использование цифрового и фактического материала.

Необходимо стремиться к тому, чтобы каждый вывод был обоснован, подкреплен необходимыми данными. Все рекомендации и предложения необходимо обосновывать, опираясь на выводы по результатам анализа. В этой части работы системный подход, учитывающий большинство взаимно обусловленных задач, комплексный подход в оперативно-стратегическом управлении, принцип динамичности, предполагающие регулярную корректировку подготовленных документов в связи с изменившимися условиями, а также с методами выполнения управленческих работ.

После этого формулируются конкретные предложения, и обосновывается целесообразность внедрения предложений на изучаемом объекте. Необходимо провести сравнение всех рекомендованных мероприятий с исходным вариантом и выявить их преимущества, а также обосновать достаточность предложенных мероприятий для реализации поставленных целей.

При написании каждой из частей работы важно не допускать случаев необоснованного заимствования фрагментов текстов, написанных иными авторами, нельзя выдавать чужие фразы, выводы, результаты исследования за собственные. Подобные способы составления текста ВКР приводят лишь к снижению показателя его оригинальности при проверке в системе «Антиплагиат» и свидетельствует о несамостоятельности исследования.

Выводы к ВКР

Общие выводы к ВКР выполняют роль заключения, обусловленного процессом всего проведенного исследования. Выводы ВКР представляют собой не простой перечень полученных результатов проведенного исследования, а их итоговый синтез, т.е. формулирование того нового, что

вынесено автором в ходе изучения и решения проблемы. Это последовательное, логически стройное изложение полученных итогов и их прямое соотношение со сформулированными во введении целью и задачами, теоретической и практической значимостью и ценностью. Заключительная часть предусматривает также обобщенную итоговую оценку выполненной работы.

Рекомендуется выводы представить в виде нумерованного списка, в котором будет такое же количество пунктов, сколько их сформулировано в перечне задач. На каждую сформулированную задачу нужно привести два-три предложения наиболее значимых полученных обобщений, важнейших причинно-следственных результатов, разработанных авторских предложений, итогов расчетов и т.п.

Общие требования к оформлению работы

Оформление выпускной квалификационной работы должно быть единообразным и отвечать стандартным требованиям, предъявляемым при подготовке печатных работ.

Выпускная квалификационная работа, оформляется на компьютере, текст печатается на стандартной нелинованной белой бумаге формата А4 с одной стороны листа.

Заголовки глав, введение, заключение, список использованных источников, приложения располагаются в середине строки без точки в конце и пишутся прописными буквами в середине строки.

Заголовки пунктов (параграфов) печатаются с абзацного отступа строчными буквами с первой прописной буквы без точки в конце. Если заголовок включает несколько предложений, их разделяют точками. Переносы в заголовках не допускаются.

Главы и пункты обозначаются арабскими цифрами, разделенными точками. Номер пункта (параграфа) включает номер главы и порядковый номер параграфа, например, 1.1, 1.2, 1.3 и т.д., выделять главы и разделы нельзя. Подпункты же можно выделять только полужирным шрифтом, а не курсивом. Каждая новая глава начинается с новой страницы. Это же правило относится к другим основным структурным частям работы: введению, заключению, списку литературы, приложениям. Текст работы должен быть выровнен по ширине.

Изложение выпускной квалификационной работы должно быть логичным, четким, литературным, вестись в безличной форме (например, «мы предлагаем…» или «по нашему мнению…».

Расстояние между заголовками и текстом должно быть 2 интервала.

Шрифт Times New Roman, размер шрифта 14, междустрочный интервал - полуторный.

Поля: слева - 30 мм, сверху и снизу - по 20 мм, справа -10 мм.

Все страницы нумеруются, начиная с третьей страницы (титульный лист, и содержание не нумеруются, но считаются первой, второй страницей).

Цифру порядкового номера страницы ставят в середине нижнего поля страницы арабскими цифрами 11 размером кегля.

Текст делят на абзацы. Каждый абзац начинается с красной строки. Красная строка - отступ от левого края 125 мм.

Выпускная квалификационная работа должна быть переплетена.

Оформление таблиц, рисунков, графиков иллюстраций - рисунками считаются чертежи, схемы, формы документов, собственно рисунки, фотографии и т.п. Рисунки имеют сквозную нумерацию. Например, для главы 2 нумерация рисунков будет 2.4, 2.5. где «2» это номер главы, а «4» порядковый номер рисунка.

В тексте ВКР на каждый рисунок необходимо делать ссылку, например, «На рис.3.1 представлено...». Рисунки должны иметь названия. Названия, как и номера, располагаются под рисунком, выравнивание по центру. В необходимых случаях к рисунку дается пояснительный текст.

При построении графиков по осям координат вводятся соответствующие показатели, буквенные обозначения которых выносятся на концы координатных осей, фиксируемые стрелками. При необходимости вдоль координатных осей делаются поясняющие надписи.

Сравнивать показатели нужно при помощи таблиц, которые могут располагаться как в тексте, так, и вынесены в раздел приложений. По всему тексту должны размещаться ссылки на таблицы, например, «В табл.3.4 приведены данные...». Таблицы размещаются сразу после текста, где указана ссылка и обязательное условие – сквозная нумерация таблиц. Сначала ставится номер раздела, а затем порядковый номер таблицы. Цифры разделяются точкой. Например, Таблица 3.4, где «3» – номер главы или раздела, а «4» – порядковый номер таблицы.

Наименование таблицы приводится сверху. Слово «Таблица» сокращать нельзя. Перед наименованием таблицы, отступив одну строку от предыдущего текста, по правому краю делается надпись: «Таблица 3.4». Далее на следующей строке по центру располагается наименование таблицы, ниже - сама таблица. Не рекомендуется перенос таблиц на другую страницу. Шрифт внутри таблицы может быть меньше 14-го. В случае если таблица занимает место по тексту, более полстраницы, ее рекомендуется перенести в приложения и далее по тексту делать ссылку на приложение.

Названия строк и столбцов в таблице начинаются с заглавной буквы, а в подзаголовках все буквы строчные. Точку можно ставить только в том случае, если есть сокращение. Также нельзя заголовки и подзаголовки строк (столбцов) разделять косыми линиями.

В таблицах следует указывать единицы измерения.

Допускается помещать таблицу вдоль длинной стороны листа.

Оформление библиографических ссылок - при использовании в работе материалов, заимствованных из литературных источников, цитировании различных авторов, необходимо делать соответствующие ссылки, а в конце работы помещать список использованной литературы.

После любого заимствования (в виде цитаты, рисунка, таблицы, формулы) в тексте работы делаются ссылки. Ссылки оформляются в виде сносок на той странице, где дается ссылка.

Правила написания формул, символов - формулы располагают отдельными строками в центре листа или внутри текстовых строк. В тексте рекомендуется помещать формулы короткие, простые, не имеющие самостоятельного значения и не пронумерованные. Наиболее важные формулы, а также длинные и громоздкие формулы, содержащие знаки суммирования, произведения, дифференцирования, интегрирования, располагают на отдельных строках.

Нумеровать следует наиболее важные формулы, на которые имеются ссылки в работе. Порядковые номера формул обозначают арабскими цифрами в круглых скобках у правого края страницы.

Формулы и уравнения пишутся в отдельной строке, а между ними и текстом должны быть отступы как сверху, так и снизу.

Правила оформления приложений - выпускная квалификационная работа может иметь приложения, состав и содержание которых, определяется конкретно автором. Приложения, как правило, используют для объемного цифрового материала, который, будучи размещенным, в тексте, затруднил бы чтение и отвлек бы от основной линии научного исследования.

Приложения, это заключительная часть работы, которая имеет дополнительное, обычно справочное значение, но является необходимой для более полного освещения темы. В приложениях дается объемный статистический материал, рисунки, диаграммы, графики, которые могли бы в тексте работы занять достаточно места и отвлечь от сути исследования, на приложения делаются ссылки по тексту бакалаврской работы. В приложения переносят анкеты, таблицы, рисунки, которые в тексте работы занимают место более полстраницы. Кроме того, в приложении могут быть приведены расчетные материалы, формы документов, оперативная документация, различные методики и инструкции небольшого объема.

Приложения оформляют как продолжение ВКР. Каждое приложение следует начинать с нового листа с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение». Приложение должно иметь содержательный заголовок.

В приложении рекомендуется включать материалы, связанные с выполненной работой, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть.

В приложении также можно включать иллюстрации, таблицы, выполненные на листах формата А3 (297х420 мм).

Приложения начинаются с нового листа А4, на котором по центру сверху написано «ПРИЛОЖЕНИЕ». Как видно, слово пишется исключительно заглавными буквами русского алфавита. Название самого приложения нужно обозначать арабскими цифрами.

При наличии в работе более одного приложения их следует пронумеровать. Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна

быть сквозной и продолжать общую нумерацию страниц основного текста. Связь основного текста с приложениями осуществляется через ссылки, которые употребляются со словом «смотри», оно обычно сокращается и заключается вместе с шифром в круглые скобки по форме.

Отражение приложения в оглавлении работы делается в виде самостоятельной рубрики с полным названием каждого приложения.

Список литературы - органическая часть любой научной работы. Список включает в себя цитируемые в данной работе, просмотренные произведения, архивный материал, имеющий отношение к теме.

Включаются все использованные при подготовке выпускной квалификационной работы, а не только те, на которые имеется ссылка в тексте работы.

Нормативные акты и иные источники необходимо располагать в следующей последовательности.

1. Нормативные правовые акты.

2. Официальные материалы (резолюции и рекомендации международных организаций и конференций, официальные доклады, официальные отчеты и др.).

3. Монографии, учебники, учебные пособия.

4. Научные статьи.

5. Сайты Интернета.

Списки разделов составляются в алфавитном порядке.

Для печатных изданий указываются Ф.И.О. автора, название работы, место издания, наименование издательства, год издания и количество страниц общего объема книги.

Нормативно-правовые акты размещаются в списке литературы по юридической силе:

- международные законодательные акты – по хронологии;
- Конституция РФ;
- кодексы – по алфавиту;
- законы РФ – по хронологии;
- указы Президента РФ – по хронологии;
- акты Правительства РФ – по хронологии;
- акты министерств и ведомств в последовательности – приказы, постановления, положения, инструкции министерства – по алфавиту, акты – по хронологии.
- Законы субъектов РФ;
- Решения иных государственных органов и органов местного самоуправления. Постановления пленумов Верховного Суда РФ и Высшего арбитражного суда РФ включаются в раздел судебной практики.

Пример оформления нормативно-правовых актов:

1. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ,

от 05.02.2014 № 2-ФКЗ) // «Собрание законодательства РФ», 14.04.2014, N 15, ст. 1691.

За перечнем нормативно-правовых актов в списке литературы следует перечень специальной литературы и периодики. Список литературы составляют непосредственно по данным печатного издания или выписывают из каталогов и библиографических указателей полностью, без пропусков каких-либо элементов, сокращений заглавий и т.п. Например,

1. Воскресенский В.Ю. Международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 "Соц.-культур. сервис и туризм", 012500 "География", 061100 "Менеджмент орг.", 060800 "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" : рек. УМЦ "Проф. учеб." / В.Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити, 2016. - 462 с.
2. Волков М.В. Современная экономика/ М.В. Волков, А.В. Сидоров. - СПб.: Питер, 2016. - 155 с.

Оформление электронных источников приводят следующим образом, например:

1. Рекомендации по оформлению списка литературы [Электронный ресурс] / Всероссийский банк учебных материалов; ред. Марфунин Р.М.- Режим доступа: http://referatwork.ru - свободный. (Дата обращения: 16.08.2015 г.).
2. Мирошниченко Д. Обзор рынка фитнес услуг [Электронный ресурс], - https://www.openbusiness.ru/biz/business/obzor-rynka-fitnes-uslug/ - статья в интернете.

Равнозначные источники размещаются в списке литературы в алфавитном порядке. При этом издания на иностранных языках размещаются в конце списка после русскоязычных источников в порядке латинского алфавита.

Презентацию необходимо подготовить для более наглядного представления своей работы. Раздаточный материал представляется по желанию и служит для наглядного представления содержания доклада на защите. И презентация, и раздаточный материал - это иллюстративный материал, необходимый для успешной защиты. В нем отражаются в наглядной форме основные положения проведенного исследования. Содержание раздаточного материала определяется автором самостоятельно в соответствии с графическим материалом выпускной работы. Это графики, диаграммы, рисунки, небольшие таблицы удобные для восприятия.

Раздаточный материал должен быть скреплен, сброшюрован в стандартные папки формата А4 и размножен в количестве экземпляров, соответствующих числу членов комиссии, и роздан им перед защитой.

Компьютерную презентацию, сопровождающую выступление докладчика, удобнее всего подготовить в программе MS Power Point. Презентация как документ представляет собой последовательность сменяющих друг друга слайдов - то есть электронных страничек, занимающих весь экран монитора (без присутствия панелей программы).

Чаще всего демонстрация презентации проецируется на большом экране, реже – раздается собравшимся как печатный материал.

На слайды помещается фактический материал (таблицы, графики, фотографии и пр.), который является уместным и достаточным средством наглядности, помогает в раскрытии стержневой идеи выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

- выбранные средства визуализации информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) соответствуют содержанию;
- использованы иллюстрации хорошего качества (высокого разрешения), с четким изображением.

Максимальное количество графической информации на одном слайде – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому). Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Если на слайде приводится сложная диаграмма, ее необходимо предварить вводными словами (например, «На этой диаграмме приводится то-то и то-то, зеленым отмечены показатели А, синим – показатели Б»), с тем, чтобы дать время аудитории на ее рассмотрение, а только затем приступать к ее обсуждению. Каждый слайд, в среднем должен находиться на экране не меньше 40 – 60 секунд. В связи с этим лучше настроить презентацию не на автоматический показ, а на смену слайдов самим докладчиком.

Особо тщательно необходимо отнестись к оформлению презентации. Для всех слайдов презентации необходимо использовать один и тот же шаблон оформления, кегль – для заголовков - не меньше 24 пунктов, для информации - для информации не менее 18. В презентациях не принято ставить переносы в словах.

Наилучшими являются контрастные цвета фона и текста (белый фон – черный текст). Лучше не смешивать разные типы шрифтов в одной презентации.

Каждый слайд презентации необходимо пронумеровать. Номер страницы и указание темы и автора работы показывают в нижней части слайда. Презентация должна иметь титульный лист с указанием темы, Ф.И.О. исполнителя, Ф.И.О. научного руководителя.

Форма титульного листа выпускной квалификационной работы бакалавра

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА, МОЛОДЕЖИ И ТУРИЗМА (ГЦОЛИФК)»

Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на тему:

«ТЕМА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ, УТВЕРЖДЕННАЯ ПРИКАЗОМ»

43.03.02 Туризм

Исполнитель:

Обучающийся ____ курса
Профиль Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
(очной/заочной) формы обучения
Фамилия Имя Отчество

Научный руководитель:

указать должность научного руководителя по кафедре,

ученую степень и ученое звание

Фамилия И.О.

Москва – 20__

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры,
спорта, молодежи и туризма
(ГЦОЛИФК)»

Методические рекомендации
по выполнению курсовой работы
дисциплины

«ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ВИДОВ ТУРИЗМА»

Направление подготовки
43.03.02 «Туризм»

Профили подготовки
«Технология туроператорских и турагентских услуг»
«Технология экскурсионной деятельности»

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Москва – 2017

Методические рекомендации утверждены и рекомендованы
Экспертно-методическим советом Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Протокол № 77 от «25» апреля 2017г.

Методические рекомендации обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Методические рекомендации обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Методические рекомендации обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Методические рекомендации обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Авторы:
Косарева Наталия Викторовна – кандидат географических наук, доцент кафедры туризма и гостиничного дела
Дусенко Светлана Викторовна – доктор социологических наук, профессор

Рецензент: к.п.н., профессор кафедры МКФФК Петрачева И.В.

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы дисциплины Б1.Б.16 **«Технология и организация видов туризма»** относится к базовому циклу и составлены в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций и ПрООП ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» для профилей «Технология туроператорских и турагентских услуг», «Технология экскурсионной деятельности»

Данные методические указания предназначены для студентов, изучающих курс технологии и организации видов туризма и выполняющих, согласно учебному плану, курсовую работу.

1. Цели и задачи курсовой работы

Курсовая работа – это самостоятельное, комплексное, объёмное учебно – научное исследование, предполагающее творческий подход к проработке его содержания при соблюдении стандартов и грамотности оформления. Выполняя курсовую работу, студент систематизирует, углубляет и закрепляет полученные знания. Курсовая работа проверяется, рецензируется преподавателем и защищается студентом.

Курсовая работа имеет своей целью закрепить и систематизировать знания, полученные при изучении истории менеджмента, научить студентов применять знания для анализа, определения тенденций развития, формулированию выводов и разработке решений по конкретным современным проблемам. Курсовая работа в учебном плане имеет важную контрольную функцию. Качество ее выполнения, уровень защиты отражает умение студента использовать категориальный аппарат дисциплины.

2. Выбор темы

Тематика курсовых работ определяется кафедрой туризма и гостиничного дела http://tis.sportedu.ru/. В некоторых случаях тема может быть предложена самим студентом, но обязательно уточнена и согласована с научным руководителем. При выборе темы целесообразно учесть тему будущей дипломной работы (проекта). Темы курсовых работ по технологии и организации видов туризма даны далее в списке. После выбора и согласования темы с преподавателем студент должен написать заявление на закрепление темы на имя заведующего кафедрой туризма и гостиничного дела.

3. Ход работы:

1. Выбор темы исследования.
2. Формирование плана работы.
3. Подбор необходимого теоретического и практического материала.
4. Выполнение смысловой части работы.
5. Подведение итогов и оформление выводов (заключение).
6. Оформление списка литературы.
7. Приложение (по желанию автора работа может иметь приложение в виде рисунков, таблиц, схем, иллюстративного и рекламного материала).

4. Основное содержание курсовой работы

При выполнении курсовой работы главная задача студента состоит в том, чтобы аргументировано и максимально полно раскрыть избранную тему. В работе нужно избегать отвлеченных, не связанных с темой, рассуждений. Используемый материал должен быть направлен на достижение цели в соответствии с поставленными задачами.

Структура работы:

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ
2. АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

ПРИЛОЖЕНИЯ

Введение (2-3 с.) должно обязательно содержать следующие элементы:

- степень актуальности выбранной темы,
- исследованность темы,
- объект исследования
- предмет исследования
- цель работы
- задачи работы
- общая структура работы.

Не допускается перестановка элементов введения, поскольку их очерёдность определена логикой изложения.

Основной содержательный блок курсовой работы должен состоять из двух частей:

- **теоретическая часть;**
- **аналитическая часть;**

Выполнение теоретической части.

В этой части работы даются основные теоретические положения в рамках исследуемой проблемы, которые представляются в виде трех или четырех узловых вопросов. Излагаемый материал должен иметь непосредственное отношение к выбранной теме исследования и содержать ссылки на используемые источники. Ссылки оформляются в квадратной скобке и включают номер источника в алфавитном порядке, на который ссылается автор, например, [9]. В том случае, если автор работы приводит цитату из первоисточника, то при оформлении ссылки на источник в квадратных скобках помимо номера источника добавляется страница, с которой взята цитата. Например, [10, с. 72].

Представленный теоретический материал должен в значительной степени опираться на анализ учебной и научной литературы по теме исследования, как отечественных, так и зарубежных авторов, а также на материалы периодической печати (т.е. профессиональную прессу - журналы «Турбизнес», «Отдых в России», «Турист», «Вокруг света», «Где отдохнуть» и др.).

При изложении теоретических вопросов следует приводить определение основных понятий и терминов, широко используемых в практике туризма с обязательной ссылкой на источники.

В данной части работы целесообразно приводить примеры из практики работы известных туроператоров, при условии, что представленный практический материал будет наглядно иллюстрировать приводимые теоретические положения. Кроме того, целесообразно использовать Интернет-ресурсы и, прежде всего, материалы, опубликованные на официальных сайтах Всемирной туристской организации (ВТО), Национальных туристских администраций, предприятий туризма и гостеприимства, а также использовать информационно-поисковые системы (ИПС) для подбора конкретного материала.

ПРИМЕР СОДЕРЖАНИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ

Тема: «**Особенности технологии и организации экологического туризма в Республике Бурятия».**

1. Теоретическая часть

1.1. Общие сведения о Республике Бурятия

1.2. Общие сведения об экологическом туризме.

Выполнение аналитической части

Аналитическая часть работы выполняется в зависимости от выбранной темы курсовой работы. Целью этого задания является получение практических навыков анализа и совершенствования хозяйственной деятельности предприятия, основных деловых процессов и этапов хозяйственной деятельности исследуемых объектов (предприятий индустрии туризма).

Задача данной части работы заключается в разработке рекомендаций по совершенствованию деятельности предприятий индустрии туризма (в той

части, которая рассматривается в теме работы), выбранного субъекта Федерации России, выбранного студентом по своему желанию и усмотрению.

ПРИМЕР СОДЕРЖАНИЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ

Тема: **«Особенности технологии и организации экологического туризма в Республике Бурятия».**

2. Аналитическая часть

2.1 Место экологического туризма на международном туристском рынке

2.2 Место экологического туризма в структуре туристской отрасли Республики Бурятия

2.3 Основные дестинации экологического туризма в Республике Бурятия

2.4 Организационные и технологические особенности экологического туризма в Республике Бурятия

Курсовая работа должна быть написана логически последовательно, литературным языком.

При написании её применяется научный стиль изложения, отличающийся использованием специальной терминологии, строгостью и деловитостью. Следует помнить, что материал должен излагаться обобщенно и кратко, без подробного пересказа отдельных первоисточников.

Выделять нужно те аспекты, которые представляют интерес, взаимосвязаны с проблемой курсовой работы. Полезно обогащать содержание текста примерами из практики, но не увлекаться и не сводить курсовую работу к анализу состояния дел на практике.

Запрещено вести изложение от первого лица единственного числа: «я считаю», «по моему мнению» и т. п. Корректнее использовать местоимение «мы», но желательно обойтись и без него. Допускаются обороты с сохранением первого лица множественного числа, в которых исключается

местоимение «мы», т. е. фразы строятся с употреблением слов, «устанавливаем», «имеем». Можно использовать выражения: «на наш взгляд», «по нашему мнению», однако предпочтительнее писать «по мнению автора» (курсовой работы) или выражать ту же мысль в безличной форме: «изучение управленческого опыта свидетельствует о том, что....», «на основе выполненного анализа можно утверждать....», «проведенные исследования подтвердили....» и т. п.

В курсовой работе должно быть соблюдено единство стиля изложения, обеспечена орфографическая, синтаксическая и стилистическая грамотность в соответствии с нормами современного русского языка.

Заключение должно содержать общие выводы по теме (2-3 стр.).

Необходимой частью работы, позволяющей судить об уровне компетентности студента, является составленный список литературы к курсовой работе. В него должны включаться как цитированные источники, так и вся использованная литература с тем условием, что она содержит сведения по данной теме. Однако список не должен быть перегружен.

Рекомендуемое количество источников и литературы – 10-20.

5. Оформление курсовой работы

5.1 Общие требования к оформлению работы

Оформление курсовой работы должно соответствовать определенным нормам. Работа выполняется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210х297).

Объём работы: 25 – 30 страниц машинописного текста.

Требования к оформлению подобных работ, ориентированных на текстовой редактор Microsoft Word, следующие:

1. Параметры страницы:

- формат А4 (210х297);
- ориентация книжная;

- поля страницы: правое – не менее 10 мм, верхнее и нижнее – не менее 20 мм, левое – не менее 30 мм.
- колонтитулы: верхний - 2; нижний - 1,25;

2. Шрифт - Times New Roman,
- размер шрифта (кегль) - 14 пунктов,
- цвет шрифта – черный,
- обычный.

3. Выравнивание по ширине страницы.

4. Абзацный отступ 1,27 (5 знаков).

5. Интервал полуторный.

6. Текст размещается на одной стороне листа.

7. Нумерация начинается по порядку с титульного листа (цифру номера на нем не ставят). На 2-й странице (листе), где помещается оглавление, номер страницы также не ставится. На следующем листе ставят цифру - 3 и т. д. Номер страницы ставится в центре нижней части листа без точки. Площади страниц должны быть использованы в рамках полей полностью.

5.2 Оформление заголовков

Текст работы делится на части и пункты. Заголовки структурных частей работы: **«СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ», «АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ» «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЯ»** располагают в середине строки без точки в конце и печатают заглавными полужирными буквами без подчеркивания. Каждый структурный элемент следует начинать с новой страницы.

Главы могут делиться на параграфы, которые в свою очередь могут делиться на пункты и подпункты (и более мелкие разделы). Номер параграфа состоит из номеров главы и параграфа в главе, разделенных точкой. Первая цифра обозначает номер части, вторая - номер пункта, например, 2.3 (вторая часть, третий пункт). В конце номера точка не ставится. Аналогичным

образом нумеруются и пункты в параграфе (например: 2.4.2 Анализ результатов). В принципе, допускается наличие в главе всего одного параграфа, а в параграфе – одного пункта. В этом случае параграф и пункт все равно нумеруются.

Заголовки параграфов, пунктов и подпунктов следует печатать с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Переносы слов в заголовках не допускаются.

Пункты следуют один за другим, не требуется начинать каждый пункт с нового листа.

Расстояние от названия части до названия пункта, от названия пункта до начала основного текста равно одному полуторному интервалу.

Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой. Заголовок части или пункта не должен быть последней строкой на странице.

Перед названием пункта выдерживается интервал в одну пустую строку.

Не рекомендуется в заголовок включать слова, отражающие общие понятия, не вносящие ясности в смысл заголовка, либо малоизвестные аббревиатуры.

Тексты состоят из абзацев, каждый из которых содержит самостоятельную мысль, изложенную из нескольких предложений. Абзацы начинаются с новой, «красной» строки с одинаковым отступом.

5.3 Оформление рисунков

К иллюстративному блоку текста работы относятся схемы, диаграммы, графики, чертежи, рисунки, фотографии и др., за исключением таблиц. Их необходимо размещать в логической очередности. По ГОСТ на все рисунки в тексте должны быть даны ссылки. Рисунки должны располагаться непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. Рисунки нумеруются арабскими цифрами, при этом

нумерация сквозная, но допускается нумеровать и в пределах раздела (главы). В последнем случае номер рисунка состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой (например: Рисунок 1.1). Подпись к рисунку располагается под ним посередине строки. Слово «Рисунок» пишется полностью.

Иллюстрации должны быть расположены так, чтобы их было удобно рассматривать без поворота работы или с поворотом по часовой стрелке. Иллюстрации располагаются после первой ссылки на них.

Если в работе есть приложения, то рисунки каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения приложения (например: Рисунок А.3).

5.4 Оформление таблиц

Цифровой материал, когда его много или, когда имеется необходимость в сопоставлении и выводе определенных закономерностей, оформляют в курсовой работе в виде таблиц.

По ГОСТ на все таблицы в тексте должны быть ссылки. Таблица должна располагаться непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Все таблицы нумеруются (нумерация сквозная, либо в пределах раздела – в последнем случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера внутри раздела, разделенных точкой (например: Таблица 1.2). Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения приложения (например: Таблица В.2). Слово «Таблица» пишется полностью. Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире (например: Таблица 3 – Доходы фирмы). Точка в конце названия не ставится.

При переносе таблицы на следующую страницу название помещают только над первой частью, при этом нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую первую часть таблицы, не проводят. Над другими частями

также слева пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы (например: Продолжение таблицы 1).

Таблицу с большим количеством столбцов допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы. Если строки и столбцы таблицы выходят за формат страницы, то в первом случае в каждой части таблицы повторяется головка, во втором случае – боковик. При делении таблицы на части допускается ее головку или боковик заменять соответственно номером столбцов и строк. При этом нумеруют арабскими цифрами столбцы и(или) строки первой части таблицы.

Заголовки столбцов и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки столбцов – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков столбцов и строк точки не ставят. Разделять заголовки и подзаголовки боковых столбцов диагональными линиями не допускается.

Заголовки столбцов, как правило, записывают параллельно строкам таблицы, но при необходимости допускается их перпендикулярное расположение.

Горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей. Но головка таблицы должна быть отделена линией от остальной части таблицы.

Не рекомендуется в тексте располагать две или несколько таблиц одну за другой. Их целесообразно разделять текстом. При размещении сравнительно небольшой вертикально расположенной на странице таблицы не следует оставлять часть страницы ничем незаполненной. Текст со следующей страницы можно переместить на пространство под таблицей.

Таблицам некорректно давать название «Анализ…». Ведь анализ – это процесс, научный метод исследования, который может быть приведен в тексте. Таблица, как правило, содержит исходные данные для анализа.

Если в тексте анализируются или комментируются показатели таблицы, то не следует механически пересказывать приведенные в ней сведения. Необходимо на основе этих показателей произвести расчёты и представить дополнительные показатели, обобщить данные таблицы для формулирования каких-либо выводов.

5.5 Оформление приложений

По ГОСТ в тексте работы на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» и его обозначения. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность (например: ПРИЛОЖЕНИЕ Б). Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O. В случае полного использования букв русского и латинского алфавитов допускается обозначать приложения арабскими цифрами. Если в документе одно приложение, оно обозначается «ПРИЛОЖЕНИЕ А».

Текст каждого приложения может быть разделен на разделы, подразделы и т.д., которые нумеруют в пределах каждого приложения. Перед номером ставится обозначение этого приложения.

Нумерация страниц приложений и основного текста должна быть сквозная.

5.6 Оформление списка источников, использованных в работе

Источники в списке литературы располагать в алфавитном порядке (относительно заголовка соответствующей источнику библиографической записи). Ссылки в тексте на источники оформляются в квадратных скобках

(например, [2] если ссылка на один источник, [3–6] или [3, 5, 6] – если ссылка одновременно на несколько источников). При этом независимо от алфавитного порядка впереди обычно идут нормативные акты. Исходя из этого, можно считать устоявшимся правилом следующий порядок расположения источников:

Сначала идут источники на русском языке, а потом – на иностранных языках (так же в алфавитном порядке).

Нормативные акты располагаются в следующем порядке:

- международные акты, ратифицированные Россией, причем сначала идут документы ООН;
- Конституция России;
- кодексы;
- федеральные законы;
- указы Президента России;
- постановления Правительства России;
- приказы, письма и пр. указания отдельных федеральных министерств и ведомств;
- законы субъектов России;
- распоряжения губернаторов;
- распоряжения областных (республиканских) правительств;
- судебная практика (т.е. постановления Верховного и прочих судов России);
- законодательные акты, утратившие силу.

Федеральные законы следует записывать в формате:

Федеральный закон от [дата] № [номер] «[название]» // [официальный источник публикации, год, номер, статья]

Нормативные правовые акты:

Конституция Российской Федерации: офиц. текст. - М.: Маркетинг, 2001. - 39 с.

Семейный кодекс Российской Федерации: [федер. закон: принят Гос. Думой 8 дек. 1995 г.: по состоянию на 3 янв. 2001 г.]. - СПб.: Стаун-кантри, 2001. - 94 с.

Стандарты:

ГОСТ Р 7.0.53-2007 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Международный стандартный книжный номер. Использование и издательское оформление. - М.: Стандартинформ, 2007. - 5 с.

Законы располагаются не по алфавиту, а по дате принятия (подписания Президентом России) – впереди более старые.

Если при написании работы использовался законодательный сборник или издание отдельного закона, в список литературы все равно следует записать закон (приказ и т.п.) с указанием официального источника публикации. Для федеральных актов такими источниками являются: «Собрание законодательства Российской Федерации», «Российская газета», «Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации» и др.

Книги:

Сычев, М.С. История Астраханского казачьего войска: учебное пособие / М.С.Сычев. -Астрахань: Волга, 2009. - 231 с.

Соколов, А.Н. Гражданское общество: проблемы формирования и развития (философский и юридический аспекты): монография / А.Н.Соколов, К.С.Сердобинцев; под общ. ред. В.М.Бочарова. - Калининград: Калининградский ЮИ МВД России, 2009. - 218 с.

Гайдаенко, Т.А. Маркетинговое управление: принципы управленческих решений и российская практика / Т.А.Гайдаенко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Эксмо : МИРБИС, 2008. - 508 с.

Лермонтов, М.Ю. Собрание сочинений: в 4 т. / Михаил Юрьевич Лермонтов; [коммент. И.Андроникова]. - М.: Терра-Кн. клуб, 2009. - 4 т.

Управление бизнесом: сборник статей. - Нижний Новгород: Изд-во Нижегородского университета, 2009. - 243 с.

Борозда, И.В. Лечение сочетанных повреждений таза / И.В.Борозда, Н.И.Воронин, А.В.Бушманов. - Владивосток: Дальнаука, 2009. - 195 с.

Маркетинговые исследования в строительстве: учебное пособие для студентов специальности "Менеджмент организаций" / О.В.Михненков, И.З.Коготкова, Е.В.Генкин, Г.Я.Сороко. - М.: Государственный университет управления, 2005. - 59 с.

Отдельный том многотомника можно оформить двумя способами:

1. Казьмин, В. Д. Справочник домашнего врача . В 3 ч. Ч. 2. Детские болезни / В. Д. Казьмин. – М. : АСТ : Астрель, 2002. – 503 с.

2. Казьмин, В. Д. Детские болезни / В. Д. Казьмин. – М. : АСТ : Астрель, 2002. – 503 с. – (Справочник домашнего врача : в 3 ч. / В. Д. Казьмин ; ч. 2).

Однотомные издания

Семенов, В. В. Философия: итог тысячелетий. Философская психология. / Рос. акад. наук, Пущин. науч. центр, Ин–т биофизики клетки, Акад. проблем сохранения жизни. – Пущино: ПНЦ РАН, 2000. – 64 с.

Мюссе, Л. Варварские нашествия на Западную Европу: вторая волна / Люсьен Мюссе ; перевод с фр. А. Тополева ; [примеч. А. Ю. Карчинского]. – СПб. : Евразия, 2001. – 344 с.

Документ в целом:

Гиппиус, З. Н. Сочинения: в 2 т. – М. : Лаком–книга: Габестро, 2001. – 78 с.

Отдельный том

Казьмин, В. Д. Справочник домашнего врача. В 3 ч. Ч. 2. Детские болезни. – М.: АСТ: Астрель, 2002. – 503 с.

Депонированные научные работы

Разумовский, В. А. Управление маркетинговыми исследованиями в регионе. – М., 2002. – 210 с. – Деп. в ИНИОН Рос. акад. наук 15.02.02, № 139876.

Электронные ресурсы

Ресурсы локального доступа:

Художественная энциклопедия зарубежного классического искусства [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые, граф., зв. дан. и прикладная

прогр. (546 Мб). – М. : Большая Рос. энцикл. [и др.], 1996. – 1 электрон. опт. диск (CD–ROM) : зв., цв. ; 12 см + рук. пользователя (1 л.) + открытка (1 л.). – (Интерактивный мир). – Систем. требования: ПК 486 или выше ; 8 Мб ОЗУ ; Windows 3.1 или Windows 95 ; SVGA 32768 и более цв. ; 640x480 ; 4x CD–ROM дисковод ; 16–бит. зв. карта ; мышь. – Загл. с экрана. – Диск и сопровод. материал помещены в контейнер 20x14 см.

Ресурсы удаленного доступа:

Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] / Центр информ. технологий РГБ ; ред. Власенко Т.В. ; Web–мастер Козлова Н.В. – Электрон. дан. – М. : Рос. гос. б–ка, 1997– . – Режим доступа: http://www.rsl.ru, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.

Исследовано в России [Электронный ресурс] : многопредмет. науч. журн. / Моск. физ.–техн. ин–т. – Электрон. журн. – Долгопрудный : МФТИ, 1998. – Режим доступа: http://zhurnal.mipt.rssi.ru.

Булгаков М. А. Собачье сердце [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://bulgakov.velchel.ru/ (17.09.2016).

Составные части документов

Статья из книги

Двинянинова, Г. С. Комплимент: Коммуникативный статус или стратегия в дискурсе // Социальная власть языка: сб. науч. тр. / Воронеж. межрегион. ин–т обществ. наук, Воронеж. гос. ун–т, Фак. романо–герман. истории. – Воронеж, 2001. – С. 101–106.

Статья из сериального издания

1. От одного до трех авторов

Михайлов, С. А Езда по–европейски: система платных дорог в России находится в начал. стадии развития // Независимая газ. – 2002. – 17 июня.

2. Три и более авторов

Боголюбов, А. Н. О вещественных резонансах в волноводе с неоднородным заполнением / А. Н. Боголюбов, А. Л. Делицын, М. Д. Малых // Вестн. Моск. ун–та. Сер. 3, Физика. Астрономия. – 2001. – № 5. – С. 23–25.

6. Подбор литературы для написания работы

Подбор литературы студент должен сделать в основном самостоятельно. Научный руководитель обязан дать консультацию и рекомендации студенту по подбору литературы.

Для более целенаправленного подбора материала, в первую очередь, рекомендуется ознакомиться с освещением избранной темы в учебниках по въездному и внутреннему туризму, именных справочниках, соответствующих энциклопедиях. Затем необходимо ознакомиться с каталогами литературы, имеющимися в библиотеке РГУФКСМиТ, городской научной библиотеки. Следует также обратить внимание на изучение периодических изданий.

7. Типичные ошибки в курсовых работах

Во многих случаях недостатки работы начинаются с оглавления. В него включается много вопросов, некоторые из которых выходят за рамки темы, другие дублируют друг друга или название темы. Такой план не позволяет систематизировано и логично изложить материал, сконцентрировать внимание на основных положениях темы, выявить узловые вопросы.

Встречаются случаи, когда студент слово в слово переписывает отдельные части монографических работ, учебников или журнальных статей. Курсовая работа становится компиляцией выдержек из различных литературных источников. Нужно помнить о том, что авторы книг, монографий и пр. ставят перед собой различные цели и пользуются различным стилем письма, а вы ставите в работе свою конкретную цель и должны изложить текст единым научным стилем.

К недостаткам структуры курсовой работы следует отнести отсутствие какой-либо части работы: оглавления, введения, заключения, списка литературы. Часто встречающаяся ошибка – это несоблюдение структуры введения или отсутствие одного или нескольких элементов введения. Иногда оглавление не соответствует содержанию, или последовательность

изложения не соответствует указанной в оглавлении. Нет деления текста работы на параграфы в соответствии с пунктами оглавления.

Курсовая работа только тогда достигает цели, когда тема раскрыта с соблюдением научной точности, логически стройно, последовательно изложен материал, своим содержанием показывающий умение автора работать с литературой, написана грамотно.

8. Порядок защиты курсовой работы

Написанную курсовую работу студент сдает на проверку научному руководителю минимум за две недели до защиты. При наличии замечаний по содержанию и оформлению курсовая работа дорабатывается студентом. При допуске к защите студент готовит краткое сообщение по содержанию работы, ответы на возможные вопросы.

Защита проходит публично, в учебной группе.

Студент за 5-6 минут излагает цель курсовой работы, полученные выводы, отвечает на замечания руководителя и вопросы присутствующих по содержанию курсовой работы. По спорным вопросам студент должен уметь защищать свои взгляды и позиции, изложенный материал, поскольку по умению студентов отвечать на заданные вопросы можно судить о прочности и самостоятельности освоения знаний, основательности проработки учебной и научной литературы.

Курсовая работа с оценкой сдается лаборанту методического кабинета кафедры Туризма и гостиничного дела и хранится вплоть до момента окончания студентом университета.

9. Критерии оценки курсовой работы

Оценку «отлично» получает студент, который показал в работе и на защите глубокие знания темы, творчески использовал их для самостоятельного анализа современных аспектов проблемы, сумел обобщить фактический материал, сделал интересные выводы и правильно, в

соответствии с требованиями оформил работу. Курсовая работа, получившая оценку «отлично», может быть рекомендована на конкурс научных студенческих работ, использована при подготовке научного доклада или выступления на научной студенческой конференции, войти параграфом в будущую дипломную работу (проект).

Оценку «хорошо» получает студент, который показал в работе и на защите полное знание материала, всесторонне осветил вопросы темы, но недостаточно проявил творческое отношение к работе, имеет незначительные ошибки в её оформлении.

Оценку «удовлетворительно» получает студент, правильно раскрывший в работе и на защите основные вопросы избранной темы, но испытывающий затруднения в логике изложения материала, допустивший те или иные неточности, не вполне освоил правила оформления работы.

Если в ходе защиты представленная работа оценивается "неудовлетворительно", предстоит повторная защита, так как студент, получивший неудовлетворительную оценку за курсовую работу, к экзамену не допускается.

10. Тематика курсовых работ по дисциплине «Технология и организация видов туризма»

В качестве темы исследования для курсовой работы студентам предлагается выбрать один из субъектов Российской Федерации. В таком случае, например, тема курсовой работы может звучать так:

1. Особенности технологии и организации пляжного туризма в…(например, Краснодарском крае).
2. Особенности технологии организации горнолыжного туризма в…(например, Краснодарском крае).
3. Особенности технологии и организации экскурсионного туризма в…(например, Московской области).
4. Особенности технологии и организации лечебно-оздоровительного

туризма в…(например, Ставропольском крае).

5.Особенности технологии и организации религиозного туризма в…(например, Нижегородской области).

6.Особенности технологии и организации делового туризма в…(например, Ленинградской области).

7.Особенности технологии и организации речных круизов в…(например, Самарской области).

8.Особенности технологии и организации морских круизов в…(например, Республике Крым).

9.Особенности технологии и организации экологического туризма в…(например, Республике Карелия).

10.Особенности технологии и организации образовательного туризма в…(например, Москве).

11.Особенности технологии и организации охотничьего туризма в…(например, Красноярском крае).

12.Особенности технологии и организации сельского туризма в…(например, Алтайском крае).

13.Особенности технологии и организации активного туризма в…(например, Краснодарском крае).

14.Особенности технологии и организации событийного туризма в…(например, Калининградской области).

15.Особенности технологии и организации рыболовного туризма в…(например, Тверской области).

16.Особенности технологии и организации детского туризма в…(например, Ростовской области).

17.Особенности технологии и организации молодежного туризма в…(например, Краснодарском крае).

18.Особенности технологии и организации инклюзив-туризма в…(например, Московской области).

19.Особенности технологии и организации военно-патриотического туризма

в…(например, Смоленской области).

20. Особенности технологии и организации автомобильного туризма в…(например, Краснодарском крае).

21. Особенности технологии и организации железнодорожного туризма в…(например, Иркутской области).

22. Особенности технологии и организации экстремального туризма в…(например, Красноярском крае).

11. Список рекомендуемой литературы:

1. Александрова, А.Ю. Международный туризм : учеб. для студентов вузов, обучающихся по спец. "География" : доп. М-вом образования РФ / Александрова Анна Юрьевна. - М.: Аспект пресс, 2002. - 464 с.: табл. 114242
2. Ильина, Е.Н Туроперейтинг: организация деятельности М.: КНОРУС, 2007
3. Квартальнов, В.А. Туризм : учеб. для образоват. учреждений турист. профиля : доп. М-вом РФ по физ. культуре, спорту и туризму / В.А. Квартальнов. – Изд. 2-е, перераб. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 335 с.: ил. 145772
4. Ушаков, Д.С.Технология въездного туризма: учеб. для студентов вузов, обучающихся по спец. "Туризм" : доп. М-вом образования РФ / Ушаков Дмитрий Сергеевич. - М.: Март, 2010. - 464 с.: табл.
5. Черных, Б.Н. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. для студентов вузов, обучающихся по спец. "Туризм" : доп. М-вом образования РФ / Черных Борис Николаевич. - М.: Аспект пресс, 2009. - 464 с.: табл.
6. Официальный сайт «Palomniki.su» [Электронный ресурс]. – Режим доступа //http://palomniki.su/services/cid/6/page/4.htm//
7. Официальный сайт Федерального агентства по туризму [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.russiatourism.ru/
8. Единый визовый центр [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://uvmcenter.ru/
9. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.gks.ru/
10. Справочник по странам мира [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://sos.mid.ru/countries
11. Достопримечательности России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://russights.ru/7-chudes-rossii.html
12. ТурБаза [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://tourest.ru/dir/115/rosjournal

13. Hot line travel: онлайн журнал о жизни и туризме [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.hotline.travel/
14. Журналы о туризме и путешествиях[Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.prosmi.ru/catalog/tourismmags
15. Вояж [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://voyagemagazine.ru/
16. Турист [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http ://www.tourist-journal.ru/
17. Турбизнес [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.tourbus.ru/

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Пример оформления титульного листа курсовой работы

Министерство спорта Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА, МОЛОДЕЖИ И ТУРИЗМА (ГЦОЛИФК)»

ИНСТИТУТ ТУРИЗМА, РЕКРЕАЦИИ, РЕАБИЛИТАЦИИ И ФИТНЕСА

Кафедра Туризма и гостиничного дела

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «Технология и организация видов туризма»

на тему: **«Особенности технологии въездного и внутреннего туризма в республике Хакасия»**

Выполнил: студент 2 курса 3 группы
ИТРРиФ 1-ое отделение
Направление: туризм
Профиль: технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Иванов Иван Иванович

Проверил: к.г.н., доц. Косарева Н.В.

Москва 2016 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Пример оформления таблиц и рисунков

Таблица 3 - Плановый доход массажного кабинета «Авиатор»

Вид массажа	Макс количество в день	Плановая загрузка	Цена услуги	Выручка в месяц, руб	Затрата материалов в %	Расходы в грн.	Прибыль с услуги
Классический (полный)	2	30%	2800	50400	5%	2520	47880
Классический (спина)	3	30%	900	24300	5%	1215	23085
Релаксирующий	2	30%	3200	57600	10%	5760	51840
Антицеллюлитный	3	30%	3500	94500	10%	9450	85050
Другие	2	30%	2000	36000	8%	2880	33120
Итого	12	30%		262800		21825	240975

[Составлено авторами по материалам собственных исследований]

Таблица 1 - Восприятие туристского продукта

Материальные услуги	Нематериальные услуги
Гостиничные номера, мебель, оборудование, питание, транспортные средства и т.д.	Сервис, атмосфера, дружелюбие, соучастие, инициатива и т.д.
Возможность оценки двух составляющих туристского продукта	
Реальны, объективны, сравнимы, соизмеримы с другими объектами размещения, транспорта и т.д. Соотношение «услуга – цена» понятно клиентам.	Абстрактны, субъективны, отсутствует возможность предварительной оценки.

[24]

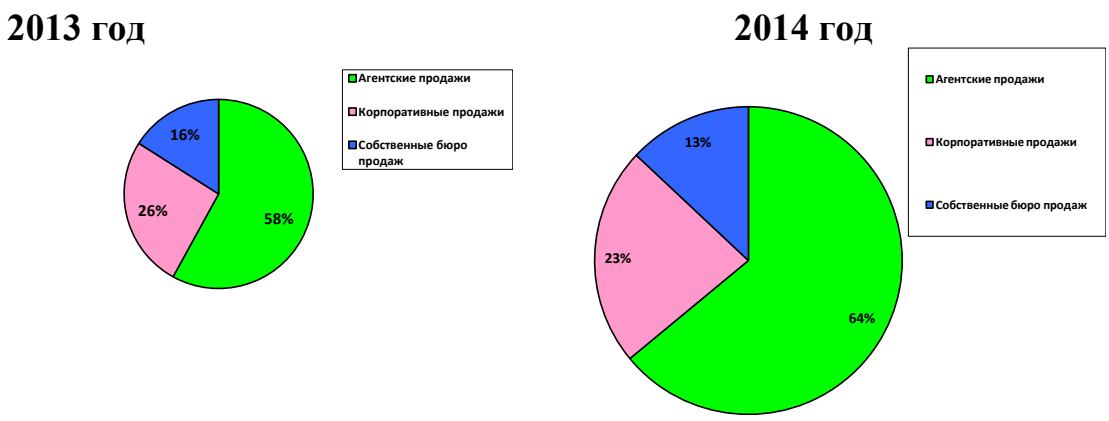

Рисунок 2 - Структура объема реализации услуг ООО «Меридиан – Экспресс Холидейз» по каналам сбыта за 2013-2014 гг [17]

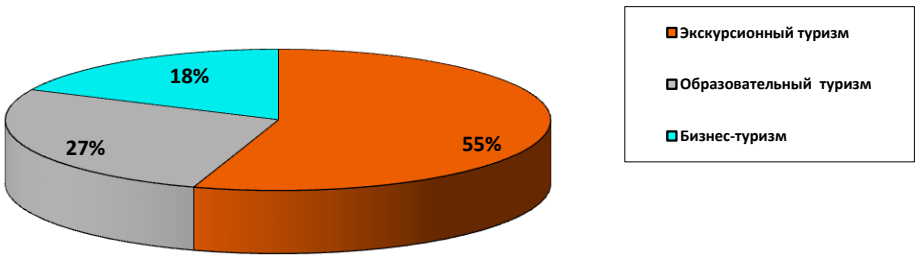

Рисунок 5 - Структура потребителей ООО «Меридиан – Экспресс Холидейз» по видам туризма [составлено авторами по материалам собственных исследований]

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Примерный план курсовой работы по дисциплине «Технология и организация видов туризма».

ВВЕДЕНИЕ **стр.**

1. ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

1.1. Общие сведения о стране или регионе РФ

- географическое положение
- особенности природы
- языки, народы, этносы, религии
- особенности социально-экономического развития

1.2. Общие сведения о виде туризма

- краткая характеристика потребителей данного вида туризма
- характеристика потребительских мотиваций
- общая характеристика инфраструктуры данного вида туризма
- основные термины и понятия, история возникновения (кратко)

2. АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

2.1. Место данного вида туризма в структуре туристской отрасли страны исследования или в структуре туристской отрасли региона РФ.

- доля данного вида туризма в объеме реализации туристских услуг в стране или регионе РФ
- количество туристов, востребующих услуги данного вида туризма в стране или регионе РФ
- география прибытий потребителей данного вида туризма

2.2. Основные дестинации данного вида туризма в конкретной стране или регионе РФ.

- туристские регионы
- районы отдыха
- конкретные туристские объекты

2.3. Организационные и технологические особенности данного вида туризма в конкретной стране или в конкретном регионе РФ

- ведущие территориальные принимающие туроператоры
- особенности бронирования услуг
- стоимость
- визовые формальности
- страхование
- особенности внешнего и внутреннего транспортного обслуживания
- организация трансферов
- организация размещения
- организация питания

- дополнительные услуги
- проблемы и перспективы данного вида туризма в стране или регионе РФ

ЗАКЛЮЧЕНИЕ
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ
ПРИЛОЖЕНИЯ

Косарева Наталия Викторовна
Дусенко Светлана Викторовна

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы дисциплины

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ВИДОВ ТУРИЗМА

Подписано в печать _____. Усл.-печ. П. _____ п.л

Тираж _____ экз.

Отпечатано в ФГБОУ ВО «РГУФКСМиТ»,
105122, г. Москва, Сиреневый бульвар, 4

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры,
спорта, молодежи и туризма
(ГЦОЛИФК)»

Методические рекомендации
по выполнению курсовой работы
дисциплины

«ТЕХНОЛОГИЯ ВЪЕЗДНОГО И ВНУТРЕННЕГО ТУРИЗМА»

Направление подготовки
43.03.02 «Туризм»

Профили подготовки
«Технология туроператорских и турагентских услуг»
«Технология экскурсионной деятельности»

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Москва – 2017

Методические рекомендации утверждены и рекомендованы
Экспертно-методическим советом Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Протокол № 77 от «25» апреля 2017г.

Методические рекомендации обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Методические рекомендации обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Методические рекомендации обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Методические рекомендации обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Автор:
Косарева Наталия Викторовна – кандидат географических наук, доцент кафедры туризма и гостиничного дела ФГБОУ ВО «РГУФКСМиТ»

Рецензент: к.п.н., доцент Космина И.П.

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы дисциплины Б3.В.ОД.8 **«Технология въездного и внутреннего туризма»** относится к базовому циклу вариативной части и составлены в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций и ПрООП ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» для профилей «Технология туроператорских и турагентских услуг», «Технология экскурсионной деятельности»

Данные методические указания предназначены для студентов, изучающих курс технологии въездного и внутреннего туризма и выполняющих, согласно учебному плану, курсовую работу.

1. Цели и задачи курсовой работы

Курсовая работа – это самостоятельное, комплексное, объёмное учебно – научное исследование, предполагающее творческий подход к проработке его содержания при соблюдении стандартов и грамотности оформления. Выполняя курсовую работу, студент систематизирует, углубляет и закрепляет полученные знания. Курсовая работа проверяется, рецензируется преподавателем и защищается студентом.

Курсовая работа имеет своей целью закрепить и систематизировать знания, полученные при изучении истории менеджмента, научить студентов применять знания для анализа, определения тенденций развития, формулированию выводов и разработке решений по конкретным современным проблемам. Курсовая работа в учебном плане имеет важную контрольную функцию. Качество ее выполнения, уровень защиты отражает умение студента использовать категориальный аппарат дисциплины.

2. Выбор темы

Тематика курсовых работ определяется кафедрой туризма и гостиничного дела http://pandia.ru/text/category/menedzhment_organizatcij/. В некоторых случаях тема может быть предложена самим студентом, но обязательно уточнена и согласована с научным руководителем. При выборе темы целесообразно учесть тему будущей дипломной работы (проекта). Темы курсовых работ по технологии въездного и внутреннего туризма даны далее в списке. После выбора и согласования темы с преподавателем студент должен написать заявление на закрепление темы на имя заведующего кафедрой туризма и гостиничного дела.

3. Ход работы:

8. Выбор темы исследования.

9. Формирование плана работы.
10. Подбор необходимого теоретического и практического материала.
11. Выполнение смысловой части работы.
12. Подведение итогов и оформление выводов (заключение).
13. Оформление списка литературы.
14. Приложение (по желанию автора работа может иметь приложение в виде рисунков, таблиц, схем, иллюстративного и рекламного материала).

4. Основное содержание курсовой работы

При выполнении курсовой работы главная задача студента состоит в том, чтобы аргументировано и максимально полно раскрыть избранную тему. В работе нужно избегать отвлеченных, не связанных с темой, рассуждений. Используемый материал должен быть направлен на достижение цели в соответствии с поставленными задачами.

Структура работы:

СОДЕРЖАНИЕ
ВВЕДЕНИЕ
3. ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ
4. ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ
ЗАКЛЮЧЕНИЕ
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ
ПРИЛОЖЕНИЯ

Введение (2-3 с.) должно обязательно содержать следующие элементы:

- степень актуальности выбранной темы,
- исследованность темы,
- объект исследования

- предмет исследования

- цель работы

- задачи работы

- общая структура работы.

Не допускается перестановка элементов введения, поскольку их очерёдность определена логикой изложения.

Основной содержательный блок курсовой работы должен состоять из двух частей:

- **теоретическая часть;**
- **практическая часть;**

Выполнение теоретической части.

В этой части работы даются основные теоретические положения в рамках исследуемой проблемы, которые представляются в виде трех или четырех узловых вопросов. Излагаемый материал должен иметь непосредственное отношение к выбранной теме исследования и содержать ссылки на используемые источники. Ссылки оформляются в квадратной скобке и включают номер источника в алфавитном порядке, на который ссылается автор, например, [9]. В том случае, если автор работы приводит цитату из первоисточника, то при оформлении ссылки на источник в квадратных скобках помимо номера источника добавляется страница, с которой взята цитата. Например, [10, с. 72].

Представленный теоретический материал должен в значительной степени опираться на анализ учебной и научной литературы по теме исследования, как отечественных, так и зарубежных авторов, а также на материалы периодической печати (т.е. профессиональную прессу - журналы «Турбизнес», «Отдых в России», «Турист», «Вокруг света», «Где отдохнуть» и др.).

При изложении теоретических вопросов следует приводить определение основных понятий и терминов, широко используемых в практике туризма с обязательной ссылкой на источники.

В данной части работы целесообразно приводить примеры из практики работы известных туроператоров, при условии, что представленный практический материал будет наглядно иллюстрировать приводимые теоретические положения. Кроме того, целесообразно использовать Интернет-ресурсы и, прежде всего, материалы опубликованные на официальных сайтах Всемирной туристской организации (ВТО), Национальных туристских администраций, предприятий туризма и гостеприимства, а также использовать информационно-поисковые системы (ИПС) для подбора конкретного материала.

ПРИМЕР СОДЕРЖАНИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ

Тема: «**Особенности технологии въездного и внутреннего туризма в Республике Бурятия».**

1 Теоретическая часть

1.1. Общие сведения о Республике Бурятия

1.2. Общие сведения об экономическом потенциале Республики Бурятия.

1.3. Туристские ресурсы Республики Бурятия.

Выполнение практической части

Практическая часть работы выполняется в зависимости от выбранной темы курсовой работы. Целью этого задания является получение практических навыков анализа и совершенствования хозяйственной деятельности предприятия, основных деловых процессов и этапов хозяйственной деятельности исследуемых объектов (предприятий индустрии туризма).

Задача данной части работы заключается в разработке рекомендаций по совершенствованию деятельности предприятий индустрии туризма (в той

части, которая рассматривается в теме работы), выбранного субъекта Федерации России, выбранного студентом по своему желанию и усмотрению.

ПРИМЕР СОДЕРЖАНИЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ

Тема: «**Особенности технологии въездного и внутреннего туризма в Республике Бурятия».**

2 Практическая часть

2.1. Анализ развития туризма в регионе.
2.2. Анализ транспортной системы региона.
2.3. Анализ средств размещения.
2.4. Анализ предприятий питания.
2.5. Анализ культурной и досуговой деятельности.
2.6. Анализ основных туристских предприятий региона.
2.7. Анализ наиболее популярных туристских маршрутов региона.

Курсовая работа должна быть написана логически последовательно, литературным языком.

При написании её применяется научный стиль изложения, отличающийся использованием специальной терминологии, строгостью и деловитостью. Следует помнить, что материал должен излагаться обобщенно и кратко, без подробного пересказа отдельных первоисточников.

Выделять нужно те аспекты, которые представляют интерес, взаимосвязаны с проблемой курсовой работы. Полезно обогащать содержание текста примерами из практики, но не увлекаться и не сводить курсовую работу к анализу состояния дел на практике.

Запрещено вести изложение от первого лица единственного числа: «я считаю», «по моему мнению» и т. п. Корректнее использовать местоимение

«мы», но желательно обойтись и без него. Допускаются обороты с сохранением первого лица множественного числа, в которых исключается местоимение «мы», т. е. фразы строятся с употреблением слов, «устанавливаем», «имеем». Можно использовать выражения: «на наш взгляд», «по нашему мнению», однако предпочтительнее писать «по мнению автора» (курсовой работы) или выражать ту же мысль в безличной форме: «изучение управленческого опыта свидетельствует о том, что....», «на основе выполненного анализа можно утверждать....», «проведенные исследования подтвердили....» и т. п.

В курсовой работе должно быть соблюдено единство стиля изложения, обеспечена орфографическая, синтаксическая и стилистическая грамотность в соответствии с нормами современного русского языка.

Заключение должно содержать общие выводы по теме (2-3 стр.).

Необходимой частью работы, позволяющей судить об уровне компетентности студента, является составленный список литературы к курсовой работе. В него должны включаться как цитированные источники, так и вся использованная литература с тем условием, что она содержит сведения по данной теме. Однако список не должен быть перегружен.

Рекомендуемое количество источников и литературы – 10-20.

5. Оформление курсовой работы

5.1 Общие требования к оформлению работы

Оформление курсовой работы должно соответствовать определенным нормам. Работа выполняется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210х297).

Объём работы: 25 – 30 страниц машинописного текста.

Требования к оформлению подобных работ, ориентированных на текстовой редактор Microsoft Word, следующие:

1. Параметры страницы:

- формат А4 (210х297);

- ориентация книжная;

- поля страницы: правое – не менее 10 мм, верхнее и нижнее – не менее 20 мм, левое – не менее 30 мм.

- колонтитулы: верхний - 2; нижний - 1,25;

2. Шрифт - Times New Roman,

- размер шрифта (кегль) - 14 пунктов,

- цвет шрифта – черный,

- обычный.

3. Выравнивание по ширине страницы.

4. Абзацный отступ 1,27 (5 знаков).

5. Интервал полуторный.

6. Текст размещается на одной стороне листа.

7. Нумерация начинается по порядку с титульного листа (цифру номера на нем не ставят). На 2-й странице (листе), где помещается оглавление, номер страницы также не ставится. На следующем листе ставят цифру - 3 и т. д. Номер страницы ставится в центре нижней части листа без точки. Площади страниц должны быть использованы в рамках полей полностью.

5.2 Оформление заголовков

Текст работы делится на части и пункты. Заголовки структурных частей работы: **«СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ», «ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ» «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЯ»** располагают в середине строки без точки в конце и печатают заглавными полужирными буквами без подчеркивания. Каждый структурный элемент следует начинать с новой страницы.

Главы могут делиться на параграфы, которые в свою очередь могут делиться на пункты и подпункты (и более мелкие разделы). Номер параграфа состоит из номеров главы и параграфа в главе, разделенных точкой. Первая цифра обозначает номер части, вторая - номер пункта, например, 2.3 (вторая

часть, третий пункт). В конце номера точка не ставится. Аналогичным образом нумеруются и пункты в параграфе (например: 2.4.2 Анализ результатов). В принципе, допускается наличие в главе всего одного параграфа, а в параграфе – одного пункта. В этом случае параграф и пункт все равно нумеруются.

Заголовки параграфов, пунктов и подпунктов следует печатать с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Переносы слов в заголовках не допускаются.

Пункты следуют один за другим, не требуется начинать каждый пункт с нового листа.

Расстояние от названия части до названия пункта, от названия пункта до начала основного текста равно одному полуторному интервалу.

Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой. Заголовок части или пункта не должен быть последней строкой на странице.

Перед названием пункта выдерживается интервал в одну пустую строку.

Не рекомендуется в заголовок включать слова, отражающие общие понятия, не вносящие ясности в смысл заголовка, либо малоизвестные аббревиатуры.

Тексты состоят из абзацев, каждый из которых содержит самостоятельную мысль, изложенную из нескольких предложений. Абзацы начинаются с новой, «красной» строки с одинаковым отступом.

5.3 Оформление рисунков

К иллюстративному блоку текста работы относятся схемы, диаграммы, графики, чертежи, рисунки, фотографии и др., за исключением таблиц. Их необходимо размещать в логической очередности. По ГОСТ на все рисунки в тексте должны быть даны ссылки. Рисунки должны располагаться непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на

следующей странице. Рисунки нумеруются арабскими цифрами, при этом нумерация сквозная, но допускается нумеровать и в пределах раздела (главы). В последнем случае номер рисунка состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой (например: Рисунок 1.1). Подпись к рисунку располагается под ним посередине строки. Слово «Рисунок» пишется полностью.

Иллюстрации должны быть расположены так, чтобы их было удобно рассматривать без поворота работы или с поворотом по часовой стрелке. Иллюстрации располагаются после первой ссылки на них.

Если в работе есть приложения, то рисунки каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения приложения (например: Рисунок А.3).

5.4 Оформление таблиц

Цифровой материал, когда его много или, когда имеется необходимость в сопоставлении и выводе определенных закономерностей, оформляют в курсовой работе в виде таблиц.

По ГОСТ на все таблицы в тексте должны быть ссылки. Таблица должна располагаться непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Все таблицы нумеруются (нумерация сквозная, либо в пределах раздела – в последнем случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера внутри раздела, разделенных точкой (например: Таблица 1.2). Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения приложения (например: Таблица В.2). Слово «Таблица» пишется полностью. Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире (например: Таблица 3 – Доходы фирмы). Точка в конце названия не ставится.

При переносе таблицы на следующую страницу название помещают только над первой частью, при этом нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую первую часть таблицы, не проводят. Над другими частями

также слева пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы (например: Продолжение таблицы 1).

Таблицу с большим количеством столбцов допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы. Если строки и столбцы таблицы выходят за формат страницы, то в первом случае в каждой части таблицы повторяется головка, во втором случае – боковик. При делении таблицы на части допускается ее головку или боковик заменять соответственно номером столбцов и строк. При этом нумеруют арабскими цифрами столбцы и(или) строки первой части таблицы.

Заголовки столбцов и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки столбцов – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков столбцов и строк точки не ставят. Разделять заголовки и подзаголовки боковых столбцов диагональными линиями не допускается.
Заголовки столбцов, как правило, записывают параллельно строкам таблицы, но при необходимости допускается их перпендикулярное расположение.
Горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей. Но головка таблицы должна быть отделена линией от остальной части таблицы.

Не рекомендуется в тексте располагать две или несколько таблиц одну за другой. Их целесообразно разделять текстом. При размещении сравнительно небольшой вертикально расположенной на странице таблицы не следует оставлять часть страницы ничем незаполненной. Текст со следующей страницы можно переместить на пространство под таблицей.

Таблицам некорректно давать название «Анализ…». Ведь анализ – это процесс, научный метод исследования, который может быть приведен в тексте. Таблица, как правило, содержит исходные данные для анализа.

Если в тексте анализируются или комментируются показатели

таблицы, то не следует механически пересказывать приведенные в ней сведения. Необходимо на основе этих показателей произвести расчёты и представить дополнительные показатели, обобщить данные таблицы для формулирования каких-либо выводов.

5.5 Оформление приложений

По ГОСТ в тексте работы на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» и его обозначения. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность (например: ПРИЛОЖЕНИЕ Б). Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O. В случае полного использования букв русского и латинского алфавитов допускается обозначать приложения арабскими цифрами. Если в документе одно приложение, оно обозначается «ПРИЛОЖЕНИЕ А».

Текст каждого приложения может быть разделен на разделы, подразделы и т.д., которые нумеруют в пределах каждого приложения. Перед номером ставится обозначение этого приложения.

Нумерация страниц приложений и основного текста должна быть сквозная.

5.6 Оформление списка источников, использованных в работе

Источники в списке литературы располагать в алфавитном порядке (относительно заголовка соответствующей источнику библиографической записи). Ссылки в тексте на источники оформляются в квадратных скобках (например, [2] если ссылка на один источник, [3–6] или [3, 5, 6] – если ссылка одновременно на несколько источников). При этом независимо от

алфавитного порядка впереди обычно идут нормативные акты. Исходя из этого, можно считать устоявшимся правилом следующий порядок расположения источников:

Сначала идут источники на русском языке, а потом – на иностранных языках (так же в алфавитном порядке).

Нормативные акты располагаются в следующем порядке:

- международные акты, ратифицированные Россией, причем сначала идут документы ООН;
- Конституция России;
- кодексы;
- федеральные законы;
- указы Президента России;
- постановления Правительства России;
- приказы, письма и пр. указания отдельных федеральных министерств и ведомств;
- законы субъектов России;
- распоряжения губернаторов;
- распоряжения областных (республиканских) правительств;
- судебная практика (т.е. постановления Верховного и прочих судов России);
- законодательные акты, утратившие силу.

Федеральные законы следует записывать в формате:

Федеральный закон от [дата] № [номер] «[название]» // [официальный источник публикации, год, номер, статья]

Нормативные правовые акты:

Конституция Российской Федерации: офиц. текст. - М.: Маркетинг, 2001. - 39 с.

Семейный кодекс Российской Федерации: [федер. закон: принят Гос. Думой 8 дек. 1995 г.: по состоянию на 3 янв. 2001 г.]. - СПб.: Стаун-кантри, 2001. - 94 с.

Стандарты:

ГОСТ Р 7.0.53-2007 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Международный стандартный книжный номер. Использование и издательское оформление. - М.: Стандартинформ, 2007. - 5 с.

Законы располагаются не по алфавиту, а по дате принятия (подписания Президентом России) – впереди более старые.

Если при написании работы использовался законодательный сборник или издание отдельного закона, в список литературы все равно следует записать закон (приказ и т.п.) с указанием официального источника публикации. Для федеральных актов такими источниками являются: «Собрание законодательства Российской Федерации», «Российская газета», «Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации» и др.

Книги:

Сычев, М.С. История Астраханского казачьего войска: учебное пособие / М.С.Сычев. -Астрахань: Волга, 2009. - 231 с.

Соколов, А.Н. Гражданское общество: проблемы формирования и развития (философский и юридический аспекты): монография / А.Н.Соколов, К.С.Сердобинцев; под общ. ред. В.М.Бочарова. - Калининград: Калининградский ЮИ МВД России, 2009. - 218 с.

Гайдаенко, Т.А. Маркетинговое управление: принципы управленческих решений и российская практика / Т.А.Гайдаенко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Эксмо : МИРБИС, 2008. - 508 с.

Лермонтов, М.Ю. Собрание сочинений: в 4 т. / Михаил Юрьевич Лермонтов; [коммент. И.Андроникова]. - М.: Терра-Кн. клуб, 2009. - 4 т.

Управление бизнесом: сборник статей. - Нижний Новгород: Изд-во Нижегородского университета, 2009. - 243 с.

Борозда, И.В. Лечение сочетанных повреждений таза / И.В.Борозда, Н.И.Воронин, А.В.Бушманов. - Владивосток: Дальнаука, 2009. - 195 с.

Маркетинговые исследования в строительстве: учебное пособие для студентов специальности "Менеджмент организаций" / О.В.Михненков, И.З.Коготкова, Е.В.Генкин, Г.Я.Сороко. - М.: Государственный университет управления, 2005. - 59 с.

Отдельный том многотомника можно оформить двумя способами:

1. Казьмин, В. Д. Справочник домашнего врача . В 3 ч. Ч. 2. Детские болезни / В. Д. Казьмин. – М. : АСТ : Астрель, 2002. – 503 с.
2. Казьмин, В. Д. Детские болезни / В. Д. Казьмин. – М. : АСТ : Астрель, 2002. – 503 с. – (Справочник домашнего врача : в 3 ч. / В. Д. Казьмин ; ч. 2).

Однотомные издания

Семенов, В. В. Философия: итог тысячелетий. Философская психология. / Рос. акад. наук, Пущин. науч. центр, Ин–т биофизики клетки, Акад. проблем сохранения жизни. – Пущино: ПНЦ РАН, 2000. – 64 с.

Мюссе, Л. Варварские нашествия на Западную Европу: вторая волна / Люсьен Мюссе ; перевод с фр. А. Тополева ; [примеч. А. Ю. Карчинского]. – СПб. : Евразия, 2001. – 344 с.

Документ в целом:

Гиппиус, З. Н. Сочинения: в 2 т. – М. : Лаком–книга: Габестро, 2001. – 78 с.

Отдельный том

Казьмин, В. Д. Справочник домашнего врача. В 3 ч. Ч. 2. Детские болезни. – М.: АСТ: Астрель, 2002. – 503 с.

Депонированные научные работы

Разумовский, В. А. Управление маркетинговыми исследованиями в регионе. – М., 2002. – 210 с. – Деп. в ИНИОН Рос. акад. наук 15.02.02, № 139876.

Электронные ресурсы

Ресурсы локального доступа:

Художественная энциклопедия зарубежного классического искусства [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые, граф., зв. дан. и прикладная прогр. (546 Мб). – М. : Большая Рос. энцикл. [и др.], 1996. – 1 электрон. опт. диск (CD–ROM) : зв., цв. ; 12 см + рук. пользователя (1 л.) + открытка (1 л.). – (Интерактивный мир). – Систем. требования: ПК 486 или выше ; 8 Мб ОЗУ ; Windows 3.1 или Windows 95 ; SVGA 32768 и более цв. ; 640x480 ; 4x CD–ROM дисковод ; 16–бит. зв. карта ; мышь. – Загл. с экрана. – Диск и сопровод. материал помещены в контейнер 20x14 см.

Ресурсы удаленного доступа:

Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] / Центр информ. технологий РГБ ; ред. Власенко Т.В. ; Web–мастер Козлова Н.В. – Электрон. дан. – М. : Рос. гос. б–ка, 1997– . – Режим доступа: http://www.rsl.ru, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.

Исследовано в России [Электронный ресурс] : многопредмет. науч. журн. / Моск. физ.–техн. ин–т. – Электрон. журн. – Долгопрудный : МФТИ, 1998. – Режим доступа: http://zhurnal.mipt.rssi.ru.

Булгаков М. А. Собачье сердце [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://bulgakov.velchel.ru/ (17.09.2016).

Составные части документов

Статья из книги

Двинянинова, Г. С. Комплимент: Коммуникативный статус или стратегия в дискурсе // Социальная власть языка: сб. науч. тр. / Воронеж. межрегион. ин–т обществ. наук, Воронеж. гос. ун–т, Фак. романо–герман. истории. – Воронеж, 2001. – С. 101–106.

Статья из сериального издания

1. От одного до трех авторов

Михайлов, С. А Езда по–европейски: система платных дорог в России находится в начал. стадии развития // Независимая газ. – 2002. – 17 июня.

2. Три и более авторов

Боголюбов, А. Н. О вещественных резонансах в волноводе с неоднородным заполнением / А. Н. Боголюбов, А. Л. Делицын, М. Д. Малых // Вестн. Моск. ун–та. Сер. 3, Физика. Астрономия. – 2001. – № 5. – С. 23–25.

6. Подбор литературы для написания работы

Подбор литературы студент должен сделать в основном самостоятельно. Научный руководитель обязан дать консультацию и рекомендации студенту по подбору литературы.

Для более целенаправленного подбора материала, в первую очередь, рекомендуется ознакомиться с освещением избранной темы в учебниках по въездному и внутреннему туризму, именных справочниках, соответствующих энциклопедиях. Затем необходимо ознакомиться с каталогами литературы, имеющимися в библиотеке РГУФКСМиТ, городской научной библиотеки. Следует также обратить внимание на изучение периодических изданий.

7. Типичные ошибки в курсовых работах

Во многих случаях недостатки работы начинаются с оглавления. В него включается много вопросов, некоторые из которых выходят за рамки темы, другие дублируют друг друга или название темы. Такой план не позволяет систематизировано и логично изложить материал, сконцентрировать внимание на основных положениях темы, выявить узловые вопросы.

Встречаются случаи, когда студент слово в слово переписывает отдельные части монографических работ, учебников или журнальных статей. Курсовая работа становится компиляцией выдержек из различных литературных источников. Нужно помнить о том, что авторы книг, монографий и пр. ставят перед собой различные цели и пользуются различным стилем письма, а вы ставите в работе свою конкретную цель и должны изложить текст единым научным стилем.

К недостаткам структуры курсовой работы следует отнести отсутствие

какой-либо части работы: оглавления, введения, заключения, списка литературы. Часто встречающаяся ошибка – это несоблюдение структуры введения или отсутствие одного или нескольких элементов введения. Иногда оглавление не соответствует содержанию, или последовательность изложения не соответствует указанной в оглавлении. Нет деления текста работы на параграфы в соответствии с пунктами оглавления.

Курсовая работа только тогда достигает цели, когда тема раскрыта с соблюдением научной точности, логически стройно, последовательно изложен материал, своим содержанием показывающий умение автора работать с литературой, написана грамотно.

8. Порядок защиты курсовой работы

Написанную курсовую работу студент сдает на проверку научному руководителю минимум за две недели до защиты. При наличии замечаний по содержанию и оформлению курсовая работа дорабатывается студентом. При допуске к защите студент готовит краткое сообщение по содержанию работы, ответы на возможные вопросы.

Защита проходит публично, в учебной группе.

Студент за 5-6 минут излагает цель курсовой работы, полученные выводы, отвечает на замечания руководителя и вопросы присутствующих по содержанию курсовой работы. По спорным вопросам студент должен уметь защищать свои взгляды и позиции, изложенный материал, поскольку по умению студентов отвечать на заданные вопросы можно судить о прочности и самостоятельности освоения знаний, основательности проработки учебной и научной литературы.

Курсовая работа с оценкой сдается лаборанту методического кабинета кафедры Туризма и гостиничного дела и хранится вплоть до момента окончания студентом университета.

9. Критерии оценки курсовой работы

Оценку «отлично» получает студент, который показал в работе и на защите глубокие знания темы, творчески использовал их для самостоятельного анализа современных аспектов проблемы, сумел обобщить фактический материал, сделал интересные выводы и правильно, в соответствии с требованиями оформил работу. Курсовая работа, получившая оценку «отлично», может быть рекомендована на конкурс научных студенческих работ, использована при подготовке научного доклада или выступления на научной студенческой конференции, войти параграфом в будущую дипломную работу (проект).

Оценку «хорошо» получает студент, который показал в работе и на защите полное знание материала, всесторонне осветил вопросы темы, но недостаточно проявил творческое отношение к работе, имеет незначительные ошибки в её оформлении.

Оценку «удовлетворительно» получает студент, правильно раскрывший в работе и на защите основные вопросы избранной темы, но испытывающий затруднения в логике изложения материала, допустивший те или иные неточности, не вполне освоил правила оформления работы.

Если в ходе защиты представленная работа оценивается "неудовлетворительно", предстоит повторная защита, так как студент, получивший неудовлетворительную оценку за курсовую работу, к экзамену не допускается.

10. Тематика курсовых работ по дисциплине «Технология въездного и внутреннего туризма»

В качестве темы исследования для курсовой работы студентам предлагается выбрать один из субъектов Российской Федерации. В таком случае, например, тема курсовой работы может звучать так:

1. Особенности технологии въездного и внутреннего туризма в Московском регионе.

2. Особенности технологии въездного и внутреннего туризма в Ленинградской области.
3. Особенности технологии въездного и внутреннего туризма в республике Карелия.
4. Особенности технологии въездного и внутреннего туризма в Мурманской области.
5. Особенности технологии въездного и внутреннего туризма в Смоленской области.
6. Особенности технологии въездного и внутреннего туризма в Калининградской области.
7. Особенности технологии въездного и внутреннего туризма во Владимирской области.
8. Особенности технологии въездного и внутреннего туризма в Вологодской области.
9. Особенности технологии въездного и внутреннего туризма в Краснодарском крае.
10. Особенности технологии въездного и внутреннего туризма в республике Крым.
11. Особенности технологии въездного и внутреннего туризма в Карачаево-Черкесской республике.

11. Список рекомендуемой литературы:

1. Александрова, А.Ю. Международный туризм : учеб. для студентов вузов, обучающихся по спец. "География" : доп. М-вом образования РФ / Александрова Анна Юрьевна. - М.: Аспект пресс, 2002. - 464 с.: табл. 114242
2. Ильина, Е.Н Туроперейтинг: организация деятельности М.: КНОРУС, 2007
3. Квартальнов, В.А. Туризм : учеб. для образоват. учреждений турист. профиля : доп. М-вом РФ по физ. культуре, спорту и туризму / В.А. Квартальнов. – Изд. 2-е, перераб. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 335 с.: ил. 145772
4. Ушаков, Д.С.Технология въездного туризма: учеб. для студентов

вузов, обучающихся по спец. "Туризм" : доп. М-вом образования РФ / Ушаков Дмитрий Сергеевич. - М.: Март, 2010. - 464 с.: табл.
5. Черных, Б.Н. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. для студентов вузов, обучающихся по спец. "Туризм" : доп. М-вом образования РФ / Черных Борис Николаевич. - М.: Аспект пресс, 2009. - 464 с.: табл.
6. Официальный сайт Федерального агентства по туризму [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.russiatourism.ru/
7. Единый визовый центр [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://uvmcenter.ru/
8. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.gks.ru/
9. Справочник по странам мира [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://sos.mid.ru/countries
10. Достопримечательности России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://russights.ru/7-chudes-rossii.html
11. ТурБаза [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://tourest.ru/dir/115/rosjournal
12. Hot line travel: онлайн журнал о жизни и туризме [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.hotline.travel/
13. Журналы о туризме и путешествиях[Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.prosmi.ru/catalog/tourismmags
14. Вояж [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://voyagemagazine.ru/
15. Турист [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http ://www.tourist-journal.ru/
16. Турбизнес [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.tourbus.ru/

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Пример оформления титульного листа курсовой работы

Министерство спорта Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА, МОЛОДЕЖИ И ТУРИЗМА (ГЦОЛИФК)»

ИНСТИТУТ ТУРИЗМА, РЕКРЕАЦИИ, РЕАБИЛИТАЦИИ И ФИТНЕСА

Кафедра Туризма и гостиничного дела

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «Технология въездного и внутреннего туризма»

на тему: **«Особенности технологии въездного и внутреннего туризма в республике Хакасия»**

Выполнил: студент 2 курса 3 группы
ИТРРиФ 1-ое отделение
Направление: туризм
Профиль: технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Иванов Иван Иванович

Проверил: к.г.н., доц. Косарева Н.В.

Москва 2016 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Пример оформления таблиц и рисунков

Таблица 3 - Плановый доход массажного кабинета «Авиатор»

Вид массажа	Макс количество в день	Плановая загрузка	Цена услуги	Выручка в месяц, руб	Затрата материалов %	Расходы в грн.	Прибыль с услуги
Классический (полный)	2	30%	2800	50400	5%	2520	47880
Классический (спина)	3	30%	900	24300	5%	1215	23085
Релаксирующий	2	30%	3200	57600	10%	5760	51840
Антицеллюлитный	3	30%	3500	94500	10%	9450	85050
Другие	2	30%	2000	36000	8%	2880	33120
Итого	12	30%		262800		21825	240975

[Составлено авторами по материалам собственных исследований]

Таблица 1 - Восприятие туристского продукта

Материальные услуги	Нематериальные услуги
Гостиничные номера, мебель, оборудование, питание, транспортные средства и т.д.	Сервис, атмосфера, дружелюбие, соучастие, инициатива и т.д.
Возможность оценки двух составляющих туристского продукта	
Реальны, объективны, сравнимы, соизмеримы с другими объектами размещения, транспорта и т.д. Соотношение «услуга – цена» понятно клиентам.	Абстрактны, субъективны, отсутствует возможность предварительной оценки.

[24]

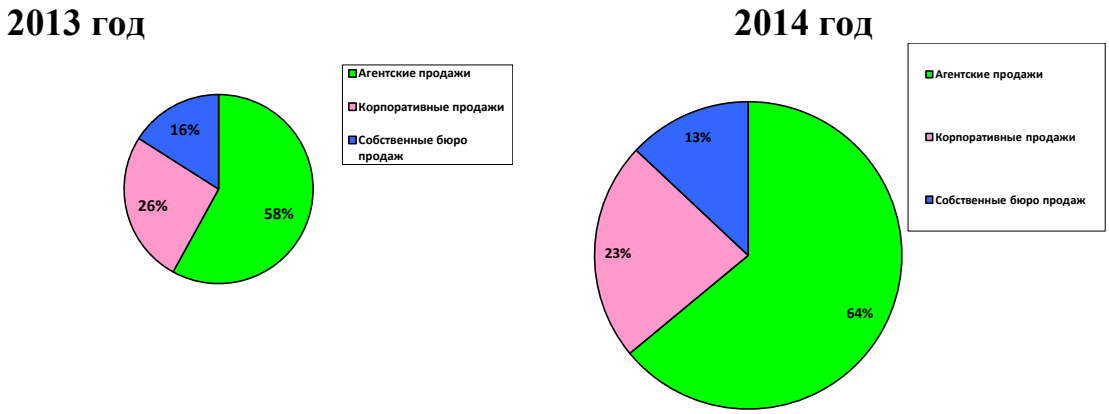

Рисунок 2 - Структура объема реализации услуг ООО «Меридиан – Экспресс Холидейз» по каналам сбыта за 2013-2014 гг [17]

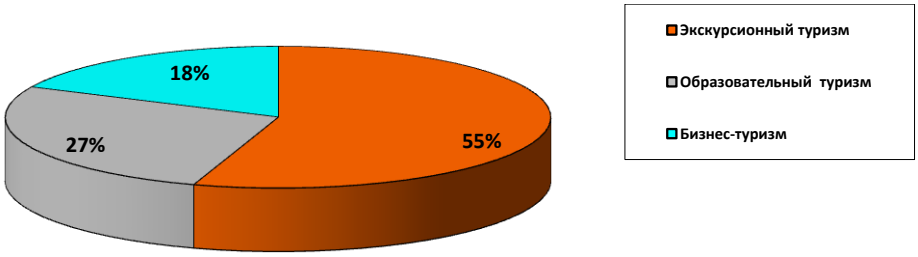

Рисунок 5 - Структура потребителей ООО «Меридиан – Экспресс Холидейз» по видам туризма [составлено авторами по материалам собственных исследований]

Косарева Наталия Викторовна

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы дисциплины

ТЕХНОЛОГИЯ ВЪЕЗДНОГО И ВНУТРЕННЕГО ТУРИЗМА

Подписано в печать _____. Усл.-печ. П. _____ п.л

Тираж _____ экз.

Отпечатано в ФГБОУ ВО «РГУФКСМиТ»,
105122, г. Москва, Сиреневый бульвар, 4

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры,
спорта, молодежи и туризма
(ГЦОЛИФК)»

Методические рекомендации
по выполнению курсовой работы
дисциплины

«ПРОЕКТИРОВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»

Направление подготовки
43.03.02 «Туризм»

Профиль подготовки
«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Москва – 2017

Методические рекомендации утверждены и рекомендованы
Экспертно-методическим советом Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Протокол № 77 от «25» апреля 2017г.

Методические рекомендации обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Методические рекомендации обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Методические рекомендации обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Методические рекомендации обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Авторы:
Косарева Наталия Викторовна – кандидат географических наук, доцент кафедры туризма и гостиничного дела
Дусенко Светлана Викторовна – доктор социологических наук, профессор

Проектирование и организация туроператорских услуг: Методические рекомендации по выполнению курсовой работы для студентов направления 43.03.02 «Туризм». – М., ФГБОУ ВО РГУФКСМиТ. 2017

Рецензент:

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы дисциплины Б1.В.ОД.6 **«Технология и организация туроператорской деятельности»** базового цикла составлены в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций и ПрООП ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» для профиля «Технология туроператорских и турагентских услуг»

СОДЕРЖАНИЕ

Введение……..……4
1. Цели и задачи курсовой работы……..……6
2.Выбор темы курсовой работы……..……6
3. Ход работы…….……..…7
4. Основное содержание работы…….…….8
5. Оформление курсовой работы…..……11
6. Подбор литературы для написания курсовой работы……21
7. Типичные ошибки в курсовой работе…….22
8. Порядок защиты курсовой работы……...23
9. Критерии оценки курсовой работы……..23
10. Тематика курсовой работы……...25
11. Список рекомендуемой литературы…….27
Заключение……...……28
Список литературы и источников……...29
Приложения ……...……...30

ВВЕДЕНИЕ

Реализация требований ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», профилю «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» предполагает организацию самостоятельной работы студентов при подготовке курсовой работы по дисциплине «Технология и организация туроператорской деятельности».

Основная цель написания курсовой работы состоит в том, чтобы студенты углубили свои знания по дисциплине, получили практические навыки, научились делать выводы, опираясь на результаты работы.

Курсовая работа по дисциплине «Технология и организация туроператорской деятельности» представляет собой результат самостоятельной работы студентов.

Основными задачами студентов при подготовке курсовой работы по дисциплине «Технология и организация туроператорской деятельности» являются:

- систематизация, закрепление и расширение знаний, полученных при изучении соответствующего курса;
- развитие навыков самостоятельной научно-исследовательской деятельности;
- проявление и развитие творческой инициативы для получения результатов, имеющих практическую ценность;
- сбор и подготовка материалов для последующего выполнения выпускной квалификационной работы.

В процессе работы над написанием курсовой работы студент должен **уметь:**

- осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научно-теоретической и практической информации по теме исследования;
- анализировать научную и учебно-методическую литературу;
- обобщать изученный материал;

- делать выводы, опираясь на результаты исследований.

Студенты не только собирают и систематизируют материал, но и получают навыки правильного формулирования своих мыслей в письменном виде. Защищая свою работу, они учатся грамотно излагать собственные мысли и отвечать на вопросы оппонентов.

Именно курсовая работа является первой ступенью к формированию квалифицированных специалистов, способных правильно ориентироваться в сложных производственных ситуациях; умеющих применять верные, профессиональные решения; самостоятельно решать задачи, поставленные перед менеджерами предприятий индустрии туризма.

В процессе обучения студенты должны не только приобрести глубокие знания, но и научиться самостоятельно анализировать их, проявлять активность и творчество в процессе учебы, развивать потребность в постоянном пополнении и углублении своих знаний. Выполнить эти задачи, наряду с другими формами обучения, помогает подготовка, написание и защита курсовых работ.

Целью данных методических рекомендаций – помочь студентам подготовить и успешно защитить курсовую работу по дисциплине «Технология и организация туроператорской деятельности».

Задачами методических рекомендаций являются:

- организация и управление процессом самостоятельной работы студентов при подготовке курсовой работы;

- контроль приобретения студентами необходимых компетенций в изучаемой предметной области;

- развитие самостоятельного мышления, исследовательских навыков,

приемов оценки и анализа ситуаций, продумывания и обоснования решений;

В целом использование данных методических рекомендаций в учебном процессе призвано обеспечить реализацию процедур контроля и организации подготовки курсовой работы, повысить уровень знаний, умений и

компетенций выпускников в области организации туроператорской деятельности.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Курсовая работа – это самостоятельное, комплексное, объёмное учебно – научное исследование, предполагающее творческий подход к проработке его содержания при соблюдении стандартов и грамотности оформления. Выполняя курсовую работу, студент систематизирует, углубляет и закрепляет полученные знания. Курсовая работа проверяется, рецензируется преподавателем и защищается студентом.

Курсовая работа имеет своей целью закрепить и систематизировать знания, полученные при изучении истории менеджмента, научить студентов применять знания для анализа, определения тенденций развития, формулированию выводов и разработке решений по конкретным современным проблемам. Курсовая работа в учебном плане имеет важную контрольную функцию. Качество ее выполнения, уровень защиты отражает умение студента использовать категориальный аппарат дисциплины.

2. ВЫБОР ТЕМЫ

Тематика курсовых работ определяется кафедрой туризма и гостиничного дела http://tis.sportedu.ru/. В некоторых случаях тема может быть предложена самим студентом, но обязательно уточнена и согласована с научным руководителем. При выборе темы целесообразно учесть тему будущей дипломной работы (проекта). Темы курсовых работ по технологии и организации туроператорской деятельности даны далее в списке. После выбора и согласования темы с преподавателем студент должен написать заявление на закрепление темы на имя заведующего кафедрой туризма и гостиничного дела.

Выбранная студентом тема курсовой работы не должна, как правило, повторять тему, выбранную другими студентами. Выполнять курсовую

работу коллективно (более одного автора) не рекомендуется.

Курсовые работы, написанные по темам, не вошедшим в рекомендуемый перечень тем и темам, не согласованным с научным руководителем, не принимаются к проверке.

Для успешного выполнения курсовой работы студенту очень важно консультироваться у преподавателя.

Особое значение имеет первая консультация, в ходе которой научный руководитель выясняет интересы и возможности студента решить стоящие перед ним задачи; осуществляется знакомство студента с методикой написания курсовой работы, согласуется план работы, осуществляется подбор необходимой литературы и т.д.

Составлению плана курсовой работы предшествует ознакомление с основными литературными источниками (учебниками, монографиями, статьями в журналах и газетах, статистическими сборниками и т.д.). Подбор литературы может проводиться в библиотеке РГУФКСМиТ, а также в других библиотеках. Рекомендуется формирование специальных папок для сбора материала, в которые следует складывать газетные и журнальные статьи, а также распечатанные материалы из Интернета. Полезно использование статей, опубликованных в периодической печати.

3. ХОД РАБОТЫ

1. Выбор темы исследования.
2. Формирование плана работы.
3. Подбор необходимого теоретического и практического материала.
4. Выполнение смысловой части работы.
5. Подведение итогов и оформление выводов (заключение).
6. Оформление списка литературы.
7. Приложение (по желанию автора работа может иметь приложение в виде рисунков, таблиц, схем, иллюстративного и рекламного материала).

3. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

При выполнении курсовой работы главная задача студента состоит в том, чтобы аргументировано и максимально полно раскрыть избранную тему. В работе нужно избегать отвлеченных, не связанных с темой, рассуждений. Используемый материал должен быть направлен на достижение цели в соответствии с поставленными задачами.

Структура работы:

СОДЕРЖАНИЕ
ВВЕДЕНИЕ
5. ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ 6. АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ ЗАКЛЮЧЕНИЕ
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ
ПРИЛОЖЕНИЯ

Введение (2-3 с.) должно обязательно содержать следующие элементы:

- степень актуальности выбранной темы,
- исследованность темы,
- объект исследования
- предмет исследования
- цель работы
- задачи работы
- общая структура работы.

Не допускается перестановка элементов введения, поскольку их очерёдность определена логикой изложения.

Основной содержательный блок курсовой работы должен состоять из двух

частей:

- **теоретическая часть;**
- **аналитическая часть;**

Выполнение теоретической части.

В этой части работы даются основные теоретические положения в рамках исследуемой проблемы, которые представляются в виде трех или четырех узловых вопросов. Излагаемый материал должен иметь непосредственное отношение к выбранной теме исследования и содержать ссылки на используемые источники. Ссылки оформляются в квадратной скобке и включают номер источника в алфавитном порядке, на который ссылается автор, например, [9]. В том случае, если автор работы приводит цитату из первоисточника, то при оформлении ссылки на источник в квадратных скобках помимо номера источника добавляется страница, с которой взята цитата. Например, [10, с. 72].

Представленный теоретический материал должен в значительной степени опираться на анализ учебной и научной литературы по теме исследования, как отечественных, так и зарубежных авторов, а также на материалы периодической печати (т.е. профессиональную прессу - журналы «Турбизнес», «Отдых в России», «Турист», «Вокруг света», «Где отдохнуть» и др.).

При изложении теоретических вопросов следует приводить определение основных понятий и терминов, широко используемых в практике туризма с обязательной ссылкой на источники.

В данной части работы целесообразно приводить примеры из практики работы известных туроператоров, при условии, что представленный практический материал будет наглядно иллюстрировать приводимые теоретические положения. Кроме того, целесообразно использовать Интернет-ресурсы и, прежде всего, материалы, опубликованные на официальных сайтах Всемирной туристской организации (ВТО), Национальных туристских администраций, предприятий туризма и

гостеприимства, а также использовать информационно-поисковые системы (ИПС) для подбора конкретного материала.

Выполнение аналитической части

Аналитическая часть работы выполняется в зависимости от выбранной темы курсовой работы. Целью этого задания является получение практических навыков анализа и совершенствования хозяйственной деятельности предприятия, основных деловых процессов и этапов хозяйственной деятельности исследуемых объектов (предприятий индустрии туризма).

Задача данной части работы заключается в разработке рекомендаций по совершенствованию деятельности предприятий индустрии туризма (в той части, которая рассматривается в теме работы), выбранного студентом по своему желанию и усмотрению.

Курсовая работа должна быть написана логически последовательно, литературным языком.

При написании её применяется научный стиль изложения, отличающийся использованием специальной терминологии, строгостью и деловитостью. Следует помнить, что материал должен излагаться обобщенно и кратко, без подробного пересказа отдельных первоисточников.

Выделять нужно те аспекты, которые представляют интерес, взаимосвязаны с проблемой курсовой работы. Полезно обогащать содержание текста примерами из практики, но не увлекаться и не сводить курсовую работу к анализу состояния дел на практике.

Запрещено вести изложение от первого лица единственного числа: «я считаю», «по моему мнению» и т. п. Корректнее использовать местоимение «мы», но желательно обойтись и без него. Допускаются обороты с сохранением первого лица множественного числа, в которых исключается местоимение «мы», т. е. фразы строятся с употреблением слов, «устанавливаем», «имеем». Можно использовать выражения: «на наш взгляд», «по нашему мнению», однако предпочтительнее писать «по мнению

автора» (курсовой работы) или выражать ту же мысль в безличной форме: «изучение управленческого опыта свидетельствует о том, что....», «на основе выполненного анализа можно утверждать....», «проведенные исследования подтвердили....» и т. п.

В курсовой работе должно быть соблюдено единство стиля изложения, обеспечена орфографическая, синтаксическая и стилистическая грамотность в соответствии с нормами современного русского языка.

Заключение должно содержать общие выводы по теме (2-3 стр.).

Список использованной литературы и источников. Необходимой частью работы, позволяющей судить об уровне компетентности студента, является составленный список литературы к курсовой работе. В него должны включаться как цитированные источники, так и вся использованная литература с тем условием, что она содержит сведения по данной теме. Однако список не должен быть перегружен.

Рекомендуемое количество источников и литературы – 10-20.

Приложения. В этот раздел выносятся справочные и аналитические материалы (таблицы, расчеты, компьютерные распечатки, схемы и т. п.), которые по тем или иным причинам (например, из-за большого объема) нецелесообразно приводить в тексте работы. В этом случае в тексте делается сноска на соответствующее приложение. В приложениях также приводятся дополнительные материалы, необходимые для аргументации положений основной части (например, прайс-листы, инструктивные, нормативные материалы, законодательные акты, иллюстрации и т. д.).

5. ОФОРМЛЕНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

5.1 Общие требования к оформлению работы

Оформление курсовой работы должно соответствовать определенным нормам. Работа выполняется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210х297).

Объём работы: 25 – 30 страниц машинописного текста.

Требования к оформлению подобных работ, ориентированных на текстовой редактор Microsoft Word, следующие:

1. Параметры страницы:

- формат А4 (210х297);

- ориентация книжная;

- поля страницы: правое – не менее 10 мм, верхнее и нижнее – не менее 20 мм, левое – не менее 30 мм.

- колонтитулы: верхний - 2; нижний - 1,25;

2. Шрифт - Times New Roman,

- размер шрифта (кегль) - 14 пунктов,

- цвет шрифта – черный,

- обычный.

3. Выравнивание по ширине страницы.

4. Абзацный отступ 1,27 (5 знаков).

5. Интервал полуторный.

6. Текст размещается на одной стороне листа.

7. Нумерация начинается по порядку с титульного листа (цифру номера на нем не ставят). На 2-й странице (листе), где помещается оглавление, номер страницы также не ставится. На следующем листе ставят цифру - 3 и т. д. Номер страницы ставится в центре нижней части листа без точки. Площади страниц должны быть использованы в рамках полей полностью.

5.2 Оформление заголовков

Текст работы делится на части и пункты. Заголовки структурных частей работы: **«СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ», «АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ» «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЯ»** располагают в середине строки без точки в конце и печатают заглавными полужирными

буквами без подчеркивания. Каждый структурный элемент следует начинать с новой страницы.

Главы могут делиться на параграфы, которые в свою очередь могут делиться на пункты и подпункты (и более мелкие разделы). Номер параграфа состоит из номеров главы и параграфа в главе, разделенных точкой. Первая цифра обозначает номер части, вторая - номер пункта, например, 2.3 (вторая часть, третий пункт). В конце номера точка не ставится. Аналогичным образом нумеруются и пункты в параграфе (например: 2.4.2 Анализ результатов). В принципе, допускается наличие в главе всего одного параграфа, а в параграфе – одного пункта. В этом случае параграф и пункт все равно нумеруются.

Заголовки параграфов, пунктов и подпунктов следует печатать с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Переносы слов в заголовках не допускаются.

Пункты следуют один за другим, не требуется начинать каждый пункт с нового листа.

Расстояние от названия части до названия пункта, от названия пункта до начала основного текста равно одному полуторному интервалу.

Заголовок части или пункта не должен быть последней строкой на странице.

Перед названием пункта выдерживается интервал в одну пустую строку.

Не рекомендуется в заголовок включать слова, отражающие общие понятия, не вносящие ясности в смысл заголовка, либо малоизвестные аббревиатуры.

Тексты состоят из абзацев, каждый из которых содержит самостоятельную мысль, изложенную из нескольких предложений. Абзацы начинаются с новой, «красной» строки с одинаковым отступом.

5.3 Оформление рисунков

К иллюстративному блоку текста работы относятся схемы, диаграммы, графики, чертежи, рисунки, фотографии и др., за исключением таблиц. Их необходимо размещать в логической очередности. По ГОСТ на все рисунки в тексте должны быть даны ссылки. Рисунки должны располагаться непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. Рисунки нумеруются арабскими цифрами, при этом нумерация сквозная, но допускается нумеровать и в пределах раздела (главы). В последнем случае номер рисунка состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой (например: Рисунок 1.1). Подпись к рисунку располагается под ним посередине строки. Слово «Рисунок» пишется полностью.

Иллюстрации должны быть расположены так, чтобы их было удобно рассматривать без поворота работы или с поворотом по часовой стрелке. Иллюстрации располагаются после первой ссылки на них.

5.4 Оформление таблиц

Цифровой материал, когда его много или, когда имеется необходимость в сопоставлении и выводе определенных закономерностей, оформляют в курсовой работе в виде таблиц.

По ГОСТ на все таблицы в тексте должны быть ссылки. Таблица должна располагаться непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Все таблицы нумеруются (нумерация сквозная, либо в пределах раздела – в последнем случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера внутри раздела, разделенных точкой (например: Таблица 1.2). Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения приложения (например: Таблица В.2). Слово «Таблица»

пишется полностью. Слово «Таблица» с указанием ее номера следует размещать в правом верхнем углу над тематическим заголовком таблицы. Название таблицы пишется ниже по центру. Точка в конце названия не ставится.

При переносе таблицы на следующую страницу название помещают только над первой частью, при этом нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую первую часть таблицы, не проводят. Над другими частями также слева пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы (например: Продолжение таблицы 1).

Таблицу с большим количеством столбцов допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы. Если строки и столбцы таблицы выходят за формат страницы, то в первом случае в каждой части таблицы повторяется головка, во втором случае – боковик. При делении таблицы на части допускается ее головку или боковик заменять соответственно номером столбцов и строк. При этом нумеруют арабскими цифрами столбцы и (или) строки первой части таблицы.

Заголовки столбцов и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки столбцов – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков столбцов и строк точки не ставят. Разделять заголовки и подзаголовки боковых столбцов диагональными линиями не допускается.

Заголовки столбцов, как правило, записывают параллельно строкам таблицы, но при необходимости допускается их перпендикулярное расположение.

Горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей. Но головка таблицы должна быть отделена линией от остальной части таблицы.

Не рекомендуется в тексте располагать две или несколько таблиц одну

за другой. Их целесообразно разделять текстом. При размещении сравнительно небольшой вертикально расположенной на странице таблицы не следует оставлять часть страницы ничем незаполненной. Текст со следующей страницы можно переместить на пространство под таблицей.

Таблицам некорректно давать название «Анализ…». Ведь анализ – это процесс, научный метод исследования, который может быть приведен в тексте. Таблица, как правило, содержит исходные данные для анализа.

Если в тексте анализируются или комментируются показатели таблицы, то не следует механически пересказывать приведенные в ней сведения. Необходимо на основе этих показателей произвести расчёты и представить дополнительные показатели, обобщить данные таблицы для формулирования каких-либо выводов.

5.5 Оформление приложений

Если в работе есть приложения, то рисунки каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения приложения (например: Рисунок А.3). Приложения следует оформлять как продолжение работы на ее последующих страницах, располагая их в том порядке, в каком на них давались ссылки в тексте. Каждое приложение должно начинаться с новой страницы и иметь содержательный заголовок. В правом верхнем углу над заголовком прописными буквами должно быть написано слово «Приложение». Если приложений больше, чем одно, их следует обозначать буквами (Приложение А). Разделы, подразделы, пункты, иллюстрации, таблицы, помещенные в приложении, следует нумеровать в пределах каждого приложения

По ГОСТ в тексте работы на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» и его обозначения.

Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность (например: ПРИЛОЖЕНИЕ Б). Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O. В случае полного использования букв русского и латинского алфавитов допускается обозначать приложения арабскими цифрами. Если в документе одно приложение, оно обозначается «ПРИЛОЖЕНИЕ А».

Текст каждого приложения может быть разделен на разделы, подразделы и т.д., которые нумеруют в пределах каждого приложения. Перед номером ставится обозначение этого приложения.

Нумерация страниц приложений и основного текста должна быть сквозная.

5.6 Оформление списка источников, использованных в работе

Источники в списке литературы располагать в алфавитном порядке (относительно заголовка соответствующей источнику библиографической записи). Ссылки в тексте на источники оформляются в квадратных скобках (например, [2] если ссылка на один источник, [3–6] или [3, 5, 6] – если ссылка одновременно на несколько источников). При этом независимо от алфавитного порядка впереди обычно идут нормативные акты. Исходя из этого, можно считать устоявшимся правилом следующий порядок расположения источников:

Сначала идут источники на русском языке, а потом – на иностранных языках (так же в алфавитном порядке).

Нормативные акты располагаются в следующем порядке:

- международные акты, ратифицированные Россией, причем

сначала идут документы ООН;

- Конституция России;
- кодексы;
- федеральные законы;
- указы Президента России;
- постановления Правительства России;
- приказы, письма и пр. указания отдельных федеральных министерств и ведомств;
- законы субъектов России;
- распоряжения губернаторов;
- распоряжения областных (республиканских) правительств;
- судебная практика (т.е. постановления Верховного и прочих судов России);
- законодательные акты, утратившие силу.

Федеральные законы следует записывать в формате:

Федеральный закон от [дата] № [номер] «[название]» // [официальный источник публикации, год, номер, статья]

Нормативные правовые акты:

Конституция Российской Федерации: офиц. текст. - М.: Маркетинг, 2001. - 39 с.

Семейный кодекс Российской Федерации: [федер. закон: принят Гос. Думой 8 дек. 1995 г.: по состоянию на 3 янв. 2001 г.]. - СПб.: Стаун-кантри, 2001. - 94 с.

Стандарты:

ГОСТ Р 7.0.53-2007 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Международный стандартный книжный номер. Использование и издательское оформление. - М.: Стандартинформ, 2007. - 5 с.

Законы располагаются не по алфавиту, а по дате принятия (подписания Президентом России) – впереди более старые.

Если при написании работы использовался законодательный сборник или издание отдельного закона, в список литературы все равно следует записать закон (приказ и т.п.) с указанием официального источника публикации. Для федеральных актов такими источниками являются: «Собрание законодательства Российской Федерации», «Российская газета», «Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации» и др.

Книги:

Сычев, М.С. История Астраханского казачьего войска: учебное пособие / М.С.Сычев. -Астрахань: Волга, 2009. - 231 с.

Соколов, А.Н. Гражданское общество: проблемы формирования и развития (философский и юридический аспекты): монография / А.Н.Соколов, К.С.Сердобинцев; под общ. ред. В.М.Бочарова. - Калининград: Калининградский ЮИ МВД России, 2009. - 218 с.

Гайдаенко, Т.А. Маркетинговое управление: принципы управленческих решений и российская практика / Т.А.Гайдаенко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Эксмо : МИРБИС, 2008. - 508 с.

Лермонтов, М.Ю. Собрание сочинений: в 4 т. / Михаил Юрьевич Лермонтов; [коммент. И.Андроникова]. - М.: Терра-Кн. клуб, 2009. - 4 т.

Управление бизнесом: сборник статей. - Нижний Новгород: Изд-во Нижегородского университета, 2009. - 243 с.

Борозда, И.В. Лечение сочетанных повреждений таза / И.В.Борозда, Н.И.Воронин, А.В.Бушманов. - Владивосток: Дальнаука, 2009. - 195 с.

Маркетинговые исследования в строительстве: учебное пособие для студентов специальности "Менеджмент организаций" / О.В.Михненков, И.З.Коготкова, Е.В.Генкин, Г.Я.Сороко. - М.: Государственный университет управления, 2005. - 59 с.

Отдельный том многотомника можно оформить двумя способами:

1.Казьмин, В. Д. Справочник домашнего врача . В 3 ч. Ч. 2. Детские болезни / В. Д. Казьмин. – М. : АСТ : Астрель, 2002. – 503 с.

2.Казьмин, В. Д. Детские болезни / В. Д. Казьмин. – М. : АСТ :

Астрель, 2002. – 503 с. – (Справочник домашнего врача : в 3 ч. / В. Д. Казьмин ; ч. 2).

Однотомные издания

Семенов, В. В. Философия: итог тысячелетий. Философская психология. / Рос. акад. наук, Пущин. науч. центр, Ин–т биофизики клетки, Акад. проблем сохранения жизни. – Пущино: ПНЦ РАН, 2000. – 64 с.

Мюссе, Л. Варварские нашествия на Западную Европу: вторая волна / Люсьен Мюссе ; перевод с фр. А. Тополева ; [примеч. А. Ю. Карчинского]. – СПб. : Евразия, 2001. – 344 с.

Документ в целом:

Гиппиус, З. Н. Сочинения: в 2 т. – М. : Лаком–книга: Габестро, 2001. – 78 с.

Отдельный том

Казьмин, В. Д. Справочник домашнего врача. В 3 ч. Ч. 2. Детские болезни. – М.: АСТ: Астрель, 2002. – 503 с.

Депонированные научные работы

Разумовский, В. А. Управление маркетинговыми исследованиями в регионе. – М., 2002. – 210 с. – Деп. в ИНИОН Рос. акад. наук 15.02.02, № 139876.

Электронные ресурсы

Ресурсы локального доступа:

Художественная энциклопедия зарубежного классического искусства [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые, граф., зв. дан. и прикладная прогр. (546 Мб). – М. : Большая Рос. энцикл. [и др.], 1996. – 1 электрон. опт. диск (CD–ROM) : зв., цв. ; 12 см + рук. пользователя (1 л.) + открытка (1 л.). – (Интерактивный мир). – Систем. требования: ПК 486 или выше ; 8 Мб ОЗУ ; Windows 3.1 или Windows 95 ; SVGA 32768 и более цв. ; 640x480 ; 4x CD–ROM дисковод ; 16–бит. зв. карта ; мышь. – Загл. с экрана. – Диск и сопровод. материал помещены в контейнер 20x14 см.

Ресурсы удаленного доступа:

Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] / Центр информ. технологий РГБ ; ред. Власенко Т.В. ; Web–мастер Козлова Н.В. –

Электрон. дан. – М. : Рос. гос. б–ка, 1997– . – Режим доступа: http://www.rsl.ru, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.

Исследовано в России [Электронный ресурс] : многопредмет. науч. журн. / Моск. физ.–техн. ин–т. – Электрон. журн. – Долгопрудный : МФТИ, 1998. – Режим доступа: http://zhurnal.mipt.rssi.ru.

Булгаков М. А. Собачье сердце [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://bulgakov.velchel.ru/ (17.09.2016).

Составные части документов

Статья из книги

Двинянинова, Г. С. Комплимент: Коммуникативный статус или стратегия в дискурсе // Социальная власть языка: сб. науч. тр. / Воронеж. межрегион. ин–т обществ. наук, Воронеж. гос. ун–т, Фак. романо–герман. истории. – Воронеж, 2001. – С. 101–106.

Статья из сериального издания

1. От одного до трех авторов

Михайлов, С. А Езда по–европейски: система платных дорог в России находится в начал. стадии развития // Независимая газ. – 2002. – 17 июня.

2. Три и более авторов

Боголюбов, А. Н. О вещественных резонансах в волноводе с неоднородным заполнением / А. Н. Боголюбов, А. Л. Делицын, М. Д. Малых // Вестн. Моск. ун–та. Сер. 3, Физика. Астрономия. – 2001. – № 5. – С. 23–25.

6. ПОДБОР ЛИТЕРАТУРЫ ДЛЯ НАПИСАНИЯ РАБОТЫ

Подбор литературы студент должен сделать в основном самостоятельно. Научный руководитель обязан дать консультацию и рекомендации студенту по подбору литературы.

Для более целенаправленного подбора материала, в первую очередь, рекомендуется ознакомиться с освещением избранной темы в учебниках по въездному и внутреннему туризму, именных справочниках,

соответствующих энциклопедиях. Затем необходимо ознакомиться с каталогами литературы, имеющимися в библиотеке РГУФКСМиТ, городской научной библиотеки. Следует также обратить внимание на изучение периодических изданий.

7.ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ В КУРСОВЫХ РАБОТАХ

Во многих случаях недостатки работы начинаются с оглавления. В него включается много вопросов, некоторые из которых выходят за рамки темы, другие дублируют друг друга или название темы. Такой план не позволяет систематизировано и логично изложить материал, сконцентрировать внимание на основных положениях темы, выявить узловые вопросы.

Встречаются случаи, когда студент слово в слово переписывает отдельные части монографических работ, учебников или журнальных статей. Курсовая работа становится компиляцией выдержек из различных литературных источников. Нужно помнить о том, что авторы книг, монографий и пр. ставят перед собой различные цели и пользуются различным стилем письма, а вы ставите в работе свою конкретную цель и должны изложить текст единым научным стилем.

К недостаткам структуры курсовой работы следует отнести отсутствие какой-либо части работы: оглавления, введения, заключения, списка литературы. Часто встречающаяся ошибка – это несоблюдение структуры введения или отсутствие одного или нескольких элементов введения. Иногда оглавление не соответствует содержанию, или последовательность изложения не соответствует указанной в оглавлении. Нет деления текста работы на параграфы в соответствии с пунктами оглавления.

Курсовая работа только тогда достигает цели, когда тема раскрыта с соблюдением научной точности, логически стройно, последовательно изложен материал, своим содержанием показывающий умение автора работать с литературой, написана грамотно.

8.ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Написанную курсовую работу студент сдает на проверку научному руководителю минимум за две недели до защиты. При наличии замечаний по содержанию и оформлению курсовая работа дорабатывается студентом. При допуске к защите студент готовит краткое сообщение по содержанию работы, ответы на возможные вопросы.

Защита проходит публично, в учебной группе.

Студент за 5-6 минут излагает цель курсовой работы, полученные выводы, отвечает на замечания руководителя и вопросы присутствующих по содержанию курсовой работы. По спорным вопросам студент должен уметь защищать свои взгляды и позиции, изложенный материал, поскольку по умению студентов отвечать на заданные вопросы можно судить о прочности и самостоятельности освоения знаний, основательности проработки учебной и научной литературы.

Курсовая работа с оценкой сдается лаборанту методического кабинета кафедры Туризма и гостиничного дела и хранится вплоть до момента окончания студентом университета.

9.КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Оценку «отлично» получает студент, который показал в работе и на защите глубокие знания темы, творчески использовал их для самостоятельного анализа современных аспектов проблемы, сумел обобщить фактический материал, сделал интересные выводы и правильно, в соответствии с требованиями оформил работу. Курсовая работа, получившая оценку «отлично», может быть рекомендована на конкурс научных студенческих работ, использована при подготовке научного доклада или выступления на научной студенческой конференции, войти параграфом в будущую дипломную работу (проект).

Оценку «хорошо» получает студент, который показал в работе и на защите полное знание материала, всесторонне осветил вопросы темы, но

недостаточно проявил творческое отношение к работе, имеет незначительные ошибки в её оформлении.

Оценку «удовлетворительно» получает студент, правильно раскрывший в работе и на защите основные вопросы избранной темы, но испытывающий затруднения в логике изложения материала, допустивший те или иные неточности, не вполне освоил правила оформления работы.

Если в ходе защиты представленная работа оценивается «неудовлетворительно», предстоит повторная защита, так как студент, получивший неудовлетворительную оценку за курсовую работу, к экзамену не допускается.

Защита курсовой работы осуществляется строго до начала экзаменационной сессии, как правило, во время зачетной недели. Более точно время защиты курсовой работы назначается учебным отделом, определяющим порядок учебного процесса в целом в вузе, либо по согласованию с преподавателем.

По итогам защиты работы студент получает оценку, которая ставится в зачетную книжку студента в разделе «Курсовые работы». Положительная оценка заносится в ведомость и зачетную книжку студента.

Оценивает курсовую работу, в основном, тот же преподаватель, который читает лекционный курс и принимает экзамен по данной дисциплине. Студент, не подготовивший курсовую работу в установленные сроки, до экзамена не допускается.

Курсовая работа студенту не возвращается и хранится на кафедре.

10.ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»

Ниже приводится перечень примерных тем курсовых работ по дисциплине «Проектирование и организация туроператорских услуг».

1. Роль, задачи и особенности функционирования туроператоров на

российском туристском рынке.

2. Анализ современных тенденций туристского рынка и перспективы развития туристского предпринимательства.

3. Анализ деятельности ведущих агентских сетей на современном туристском рынке (на конкретном примере).

4. Процедура создания туроператора (на конкретном примере).

5. Создание бизнес-плана туроператора (на конкретном примере).

6. Организационная структура туроператора (на конкретном примере).

7. Подбор сотрудников туроператора. Требования к персоналу (на конкретном примере).

8. Внутрикорпоративная политика туроператора. Мотивация сотрудников (на конкретном примере).

9. Стратегические задачи туроператоров, методы их решения (на конкретном примере).

10. Маркетинговая деятельность туроператора (на конкретном примере).

11. Разработка рекламной кампании туроператора (на конкретном примере).

12. Разработка рекламно-информационных материалов туроператора (на конкретном примере).

13. Создание имиджа туроператора (на конкретном примере).

14. Анализ имиджевой политики туроператора (на примере конкретной компании) и рекомендации по ее улучшению.

15. Виды договоров между турагентом и туроператором, их особенности (на конкретном примере).

16. Взаимодействие турагента и туроператора, бронирование туров (на конкретном примере).

17. Взаимодействие туроператора с авиакомпаниями, бронирование авиабилетов (на конкретном примере).

18. Взаимоотношения туроператора с гостиницами, бронирование гостиничных мест (на конкретном примере).

19. Анализ использования компьютерных технологий в работе туроператора

(на конкретном примере).

20. Договорные отношения туроператора с туристом. Рекомендации по составлению договоров (на конкретном примере).

21. Технология обслуживания клиента при продаже турпродукта (на конкретном примере).

22. Особенности оформления виз для туристов (на примере конкретной страны/группы стран).

23. Особенности продаж популярных маршрутов и направлений отдыха (на примере любого туристского направления/группы направлений).

24. Особенности оформления и бронирования пакетных туров (на конкретном примере).

25. Особенности оформления и бронирования индивидуальных туров (на конкретном примере).

26. Анализ жалоб туристов, рекомендации по их предотвращению (на конкретном примере).

27. Работа с претензиями клиентов (на конкретном примере).

28. Постпродажная работа с клиентами (на конкретном примере).

29. Анализ популярных туристских направлений (Франция, Германия, Великобритания, Китай, Япония, США).

30. Анализ современных тенденций туристского рынка России.

31. Роль, задачи и особенности функционирования туроператоров на российском туристском рынке.

32. Международное регулирование туристской деятельности .

33. Особенности продаж летних направлений (Турция, Греция, Италия, Испания, Кипр, Хорватия, Тунис).

34. Особенности продаж зимних направлений (Тайланд, Египет, Доминиканская Республика, ОАЭ, Индия, Вьетнам, Куба, Индонезия).

35. Особенности продаж круглогодичных туров.

36. Организация и проведение туристского маршрута.

37. Технология и организация зарубежных поездок и экскурсий

38. Причины банкротства туроператоров в России
39. Технология формирования сбытовой сети, подбор партнеров по сбыту

12.СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Александрова, А.Ю. Международный туризм : учеб. для студентов вузов, обучающихся по спец. "География" : доп. М-вом образования РФ / Александрова Анна Юрьевна. - М.: Аспект пресс, 2002. - 464 с.: табл. 114242
2. Ильина, Е.Н Туроперейтинг: организация деятельности М.: КНОРУС, 2007
3. Квартальнов, В.А. Туризм : учеб. для образоват. учреждений турист. профиля : доп. М-вом РФ по физ. культуре, спорту и туризму / В.А. Квартальнов. – Изд. 2-е, перераб. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 335 с.: ил. 145772
4. Ушаков, Д.С.Технология въездного туризма: учеб. для студентов вузов, обучающихся по спец. "Туризм" : доп. М-вом образования РФ / Ушаков Дмитрий Сергеевич. - М.: Март, 2010. - 464 с.: табл.
5. Черных, Б.Н. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. для студентов вузов, обучающихся по спец. "Туризм" : доп. М-вом образования РФ / Черных Борис Николаевич. - М.: Аспект пресс, 2009. - 464 с.: табл.
6. Официальный сайт «Palomniki.su» [Электронный ресурс]. – Режим доступа //http://palomniki.su/services/cid/6/page/4.htm//
7. Официальный сайт Федерального агентства по туризму [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.russiatourism.ru/
8. Единый визовый центр [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://uvmcenter.ru/
9. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.gks.ru/
10. Справочник по странам мира [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://sos.mid.ru/countries
11. Достопримечательности России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://russights.ru/7-chudes-rossii.html
12. ТурБаза [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://tourest.ru/dir/115/rosjournal
13. Hot line travel: онлайн журнал о жизни и туризме [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.hotline.travel/
14. Журналы о туризме и путешествиях[Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.prosmi.ru/catalog/tourismmags
15. Вояж [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://voyagemagazine.ru/

16. Турист [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http ://www.tourist-journal.ru/
17. Турбизнес [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.tourbus.ru/

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Важнейшей формой самостоятельной работы студентов направления 43.03.02 «Туризм» является подготовка курсовой работы по дисциплине «Проектирование и организация туроператорских услуг».

Основными критериями оценки курсовой работы являются:

- грамотное логичное изложение содержания основных вопросов темы;
- самостоятельный подход к подбору, анализу использованных источников;
- элементы исследовательского подхода при анализе использованной литературы
- обоснование собственной точки зрения на рассматриваемые проблемы и явления;
- грамотное оформление работы в соответствии с предъявляемыми требованиями.

Подготовка курсовой работы способствует развитию ответственности, самостоятельности и организованности. Обеспечивает формирование творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Написание и последующая защита курсовой работы является своеобразной формой учебной работы, а также репетицией выполнения выпускной квалификационной работы и может послужить его основой.

Лучшие курсовые работы могут быть рекомендованы на конкурс студенческих научных работ, использованы для выступления на студенческих научных конференциях, а также в качестве рефератов на практических занятиях.

Данные методические рекомендации являются дополнением к учебно-

методическому комплексу по курсу «Проектирование и организация туроператорских услуг», содержат описание форм и процедур, предназначенных для организации самостоятельной работы.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И ИСТОЧНИКОВ

1. ГОСТ Р 7.0.52008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

2. Выпускная квалификационная работа: методические рекомендации по подготовке и защите / сост. Н. Н. Лагусева ; Российская международная академия туризма. – Химки : РМАТ, 2011. – 44 с.

3. Кальней В.А. Управление качеством образовательного процесса :моногра-фия / В.А. Кальней, С.Е. Шишов, Е.Е. Бухтеева ; Российская международная академия туризма. – М. : Логос, 2015. – 271 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Пример оформления титульного листа курсовой работы

Министерство спорта Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА, МОЛОДЕЖИ И ТУРИЗМА (ГЦОЛИФК)»

ИНСТИТУТ ТУРИЗМА, РЕКРЕАЦИИ, РЕАБИЛИТАЦИИ И ФИТНЕСА

Кафедра Туризма и гостиничного дела

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «Проектирование и организация туроператорских услуг»

на тему: **«СОЗДАНИЕ ИМИДЖА ТУРОПЕРАТОРА ООО «ПУТЕШЕСТВЕННИК - ТРАВЕЛЛЕР»**

Выполнил:
Студент 2 курса
Направления «Туризм»
Профиля «Технология и организация
туроператорских и турагентских услуг»
Очной формы обучения
Иванов Иван Иванович

Проверил:
к.г.н., доц. Косарева Н.В.

Оценка _____
Подпись _____
Дата «___» ____ 20__г.

Москва - 2017 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Оформление содержания курсовой работы

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

ВВЕДЕНИЕ……

ГЛАВА 1. НАЗВАНИЕ

ГЛАВЫ……

1.1. Название параграфа ……...

1.2. Название параграфа ……...

1.3. Название параграфа ……...

ГЛАВА 2. НАЗВАНИЕ

ГЛАВЫ……..

2.1. Название параграфа ……..

2.2. Название параграфа ……..

2.3. Название параграфа …….

ЗАКЛЮЧЕНИЕ……

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ…….

ПРИЛОЖЕНИЯ……...

Косарева Наталия Викторовна
Дусенко Светлана Викторовна

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы дисциплины

ПРОЕКТИРОВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ

Подписано в печать _____. Усл.-печ. П. _____ п.л

Тираж _____ экз.

Отпечатано в ФГБОУ ВО «РГУФКСМиТ»,
105122, г. Москва, Сиреневый бульвар, 4

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма»
(ГЦОЛИФК)

Методические рекомендации

Страхование и риски в туризме и гостеприимстве

Направление подготовки
43.03.02 «Туризм»

Профиль подготовки
Технология и организация туроператорских и туроператорских услуг

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Москва – 2017

Методические рекомендации утверждены и рекомендованы
Экспертно-методическим советом Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Протокол № 77 от «25» апреля 2017г.

Методические рекомендации обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Методические рекомендации обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Методические рекомендации обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Методические рекомендации обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Шариков В. И.
Страхование и риски в туризме и гостеприимстве: Методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов направления 43.03.02 «Туризм». – М., ФГБОУ ВО РГУФКСМиТ. 2016. - 63 с.

Рецензент: Останкова Н.В. - зав. кафедрой экономики и бизнеса РГУФКСМиТ, доктор экономических наук, доцент

Методические рекомендации содержат задания и учебный материал по основным темам учебной программы для изучения дисциплины.

Содержание

Введение……4

1. Общие методические рекомендации по изучению курса.....5

2. Методические рекомендации по изучению теоретического материала курса……22

3. Методические рекомендации по самостоятельному выполнению практических заданий……44

4. Список рекомендуемой литературы……..…53

5. Перечень ключевых слов…….55

6. Глоссарий…….55

7. Вопросы для подготовки к экзамену……...60

Введение

Формирование профессиональных компетенций студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», предполагает организацию подготовки бакалавров в сфере страхования при изучении дисциплины «Страхование и риски в туризме и гостеприимстве».

Задачи изучения дисциплины:

- Раскрыть содержание, понятия и виды страхования в туризме;
- Выявить экономические и правовые особенности страхования в туризме;
- Сформировать у студентов практические навыки выявления факторов страхового риска в туризме, заключения договоров страхования при взаимодействии со страховыми компаниями.

Результативность изучения дисциплины зависит от эффективности аудиторной работы и от организации самостоятельной работы студентов.

В процессе самостоятельной работы студент накапливает дополнительную информацию и демонстрирует умение использовать её для решения конкретных учебных задач, совершенствует навыки самостоятельной работы с источниками учебной информации.

Учитывая это обстоятельство, данные методические рекомендации содержат:

- общие методические рекомендации по изучению дисциплины;
- методические рекомендации по изучению теоретического материала курса;
- методические рекомендации по самостоятельному выполнению практических заданий;
- список рекомендуемой литературы;
- перечень ключевых слов;
- вопросы для подготовки к экзамену.

1. Общие методические рекомендации по изучению курса

Целью изучения курса «Страхование и риски в туризме и гостеприимстве» студентами направления 43.03.02 «Туризм» является формирование компетенций, которыми должен обладать будущий работник сферы туризма для эффективного выполнения своих должностных обязанностей.

При этом уровень подготовки студента во многом зависит от того, как будет организована его самостоятельная работа по изучению курса.

Этапы и порядок самостоятельной работы. Одной из основных задач дисциплины «Страхование и риски в туризме и гостеприимстве» является формирование навыков самостоятельной работы студентов, в которую включаются:

- определение содержания и объёма домашних заданий в виде решения задач и упражнений по темам курса;
- перечень учебной литературы, которую должен изучить студент;
- определение учебной литературы по выбору студента и согласование ее перечня с преподавателем;
- консультации в процессе учебной и внеучебной работы при подготовке к контрольным работам, при написании рефератов и при подготовке к зачету;
- работа с текстами: учебниками, историческими источниками, дополнительной литературой, в том числе материалами интернета, а также проработка конспектов лекции;
- написание докладов, рефератов, составление графиков, таблиц, схем;
- участие в работе семинаров, студенческих научных конференций;
- подготовка к зачету.

Рабочей учебной программой по дисциплине «Страхование и риски в туризме и гостеприимстве» предусмотрены практические занятия (в том числе в интерактивной форме).

Для успешной подготовки к практическим занятиям необходимо:

- внимательно прочитать конспект лекций по данной тематике;
- ознакомиться с соответствующим разделом учебника;
- проработать дополнительную литературу и источники;
- ответить на вопросы и решить задачи.

Особое внимание следует уделить знанию терминов и правовых основ страхования, так как это поможет в лучшем понимании и усвоении материала. В ходе практических занятий в целях активизации познавательной деятельности студентов применяются проблемные вопросы и задания.

В ходе практических занятий планируется проведение тестирования по темам № 1-2.

Примеры тестовых заданий

Тест по теме № 1 «Введение в страхование»

1. Первичная форма страхования:

а) кредитование; б) сбережение; в) взаимопомощь; г) нет верных ответов.

2. Предметом непосредственной деятельности страховщиков является:

а) страхование и посредническая деятельность; б) страхование и инвестирование;

в) страхование и производственная деятельность; г) страхование и банковская деятельность.

3. Для страховой деятельности характерны денежные отношения:

а) производственные; б) распределительные; в) товарные; г) перераспределительные.

4. Страхование представляет собой:

а) плату «за страх»;

б) отношение между страховщиками и страхователями по защите имущественных интересов физических и юридических лиц при наступлении

определенных событий за счет денежных фондов, формируемых страховщиками из уплачиваемых страхователями страховых взносов;

в) систему экономических отношений, включая образование специального фонда средств за счет предприятий, организаций и населения и его использование для возмещения ущерба.

5. Сущность страхования состоит:

а) в солидарной (замкнутой) раскладке возможного ущерба от стихийных бедствий и других событий между заинтересованными лицами;

б) в случайном характере наступления страховых событий и неравномерности возможного ущерба;

в) в особых перераспределительных денежных отношениях между участниками страхования по поводу формирования специального фонда за счет страховых взносов страхователей, предназначенного для возмещения возможного ущерба (убытка), причиненного одному из них в результате страхового случая.

6. Объектами страхования могут быть:

а) имущественные интересы, связанные с жизнью, здоровьем, трудоспособностью и пенсионным обеспечением страхователя или застрахованного лица;

б) имущественные интересы, связанные с владением, пользованием, распоряжением имуществом;

в) имущественные интересы, связанные с возмещением страхователем причиненного им вреда личности или имуществу физического или юридического лица;

г) все ответы верны.

7. Страхователями признаются:

а) юридические лица;

б) дееспособные физические лица;

в) юридические и дееспособные физические лица, заключившие со страховщиками договоры страхования либо являющиеся страхователями в силу закона и уплатившие страховые взносы;

г) третьи лица и выгодоприобретатели.

8. Основные функции страхователя:

а) инвестирование активов;

б) получение по договору страхования или по закону страхового возмещения (компенсации) при наступлении страхового события (случая).

в) определение размеров убытков или ущерба;

г) страхование собственного интереса;

д) формирование законодательной базы рынка страховых услуг.

9. Страховщиками могут быть:

а) юридические лица любой организационно-правовой формы;

б) дееспособные физические лица, заключившие договор страхования и уплачивающие страховые взносы;

в) юридические лица любой организационно-правовой формы, получившие лицензию на осуществление страховой деятельности;

г) физические лица и иностранные граждане.

10. Основные функции страховщика:

а**)** осуществление страховых выплат;

б**)** оценка страхового риска;

в) уплата страховых премий (платежей, взносов);

г) получение страховых премий (взносов);

д) формирование страховых резервов.

11. Страховой фонд формируется с целью:

а) выплат налогов; б) возмещения ущерба; в) для кредитования физических и юридических лиц; г) для обеспечения финансовой устойчивости.

12. Источники формирования страховых фондов - это:

а) налоги; б) добровольные платежи; в) благотворительные взносы; г) трансферты и субвенции.

13. Укажите, какие функции выполняются страхованием в системе экономических отношений:

а) сберегательная; б) кредитная; в) товарная; г) рисковая; д) превентивная (предупредительная); е) производственная; ж) контрольная.

14. Размер страховой суммы по договорам личного страхования:

а) устанавливается законом о страховании; б) устанавливается правилами страхования; в) устанавливается страховщиком и страхователем; г) устанавливается объединением страховщиков.

15. Назовите основные организационные формы страховых фондов:

а) государственные; б) самострахования; в) страховых компаний; г) все ответы верны; д) нет верных ответов.

16. В Федеральном законе «Об организации страхового дела в Российской Федерации» выделяются следующие отрасли страхования:

а) личное страхование, имущественное страхование;

б) страхование ответственности, личное страхование, имущественное страхование;

в) страхование уровня жизни;

г) имущественное страхование, страхование ответственности;

д) личное страхование, страхование ответственности.

17. Для конкретизации имущественного интереса объекты страхования подразделяются на:

а) виды; б) страховые события; в) подотрасли; г) отрасли; е) все ответы верны.

18. Сколько видов страхования определено в статье 32.9. Федерального закона «Об организации страхового дела в Российской Федерации»:

а) 22; б) 24; в) 23; г) 25; д) 26; е) 32.

19. Плата за страхование – это:

а) страховой тариф; б) страховая сумма; в) страховая премия; г) страховая стоимость.

20. Страховой риск – это:

а) вероятность страховой выплаты; б) наступившее страховое событие; в) предполагаемое страховое событие; г) наступивший страховой случай.

Тест по теме №2 «Правовые основы страхования»

1. Законодательную базу страховой деятельности в России составляют:

а) Закон Российской Федерации от 27.11.1992 № 4015-1 «О страховании в Российской Федерации» (с последующими изменениями и дополнениями);

б) Закон РФ от 28.06.1991 № 1499-1"О медицинском страховании граждан в Российской Федерации" (с последующими изменениями и дополнениями);

в) Закон Российской Федерации от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (с последующими изменениями и дополнениями);

г) Гражданский кодекс Российской Федерации (гл. 48);

д) все ответы верны.

2. Существенным условием по договору страхования является:

а) размер страхового тарифа;

б) размер страховой суммы;

в) размер страховой выплаты;

г) размер страхового взноса.

3. Обязанности страховщика – это:

а) в договоре ясно охарактеризовать страховой риск;

б) сформулировать исключения из страхового покрытия;

в) не разглашать информацию о страхователе;

г) проводить экспертизу за счет страхователя;

д) производить выплаты по страховым случаям по истечении срока действия договора.

4. Договор страхования может быть заключен:

а) только в письменной форме;

б) в любой форме, по соглашению сторон;

в) в устной форме;

г) нет правильного ответа.

5. Что из перечисленного не входит в существенные условия договора личного страхования:

а) застрахованное лицо;

б) срок действия договора страхования;

в) размер страховой суммы;

г) определенное имущество.

6. Временная лицензия может выдаваться на срок:

а) указанный в заявлении соискателя лицензии, но не более чем на три года;

б) от года до пяти лет при отсутствии информации, позволяющей достоверно оценить страховые риски, предусмотренные правилами страхования;

в) только на один год;

г) только на два года;

д) более трех лет.

7. Комбинированное страхование – это:

а) страхование нескольких объектов страхования;

б) страхование одного объекта несколькими субъектами страхового дела;

в) страхование объектов, относящихся к разным видам имущественного страхования и (или) личного страхования;

г) нет такого вида страхования.

8. Укажите, с какого момента договор страхования вступает в силу:

а) после подписания договора всеми участвующими сторонами;

б) на следующий день после уплаты страховых взносов наличными;

в) со дня, указанного в договоре, при досрочной уплате страховых взносов;

г) со дня подписания договора;

д) после наступления страхового случая.

9. Действие договора страхования прекращается в следующих случаях:

а) при ликвидации страховщика;

б) при выполнении страховщиком своих обязательств в полном объеме;

в) при ликвидации страхователя (юридического лица);

г) по истечении срока страхования;

д) все ответы верны.

10. Укажите, что из перечисленного не является обязанностью страхователя:

а) проведение экспертной оценки объекта страхования;

б) своевременная уплата страховых взносов;

в) сообщение всей необходимой информации по объекту страхования;

г) учет количества и размеров страховых сумм договоров имущественного страхования;

д) определение размера страховых выплат.

11) Укажите причины, согласно которым страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения:

а) сообщение страхователем заведомо ложных сведений об объекте страхования;

б) в случае произведенных страхователем мероприятий, частично уменьшивших ущерб объекту страхования при страховом случае;

в) возмещение страхователю понесенного ущерба виновным третьим лицом;

г) несвоевременная подача страхователем документов, подтверждающих наступление страхового события.

12. Договор страхования считается недействительным:

а) при одновременном страховании жизни и имущества страхователя по одному договору;

б) если объектом страхования является конфискованное имущество;

в) при принятии судом соответствующего решения;

г) при ликвидации страховщика;

д) при заключении договора после страхового случая;

е) в случае смерти опекуна страхователя - недееспособного физического лица.

13. Минимальный размер уставного капитала страховщика определяется на основе:

а) базового уставного капитала и коэффициента;

б) резервного капитала и резерва;

в) добавочного капитала;

г) Правил страхования.

14. Страховая выплата осуществляется в соответствии с договором страхования на основании:

а) заявления страхователя и страхового акта;

б) сведений о финансовой устойчивости страховщика;

в) установления факта страхового случая;

г) лицензии на право осуществления страховой деятельности.

15. Страховую стоимость имущества после заключения договора может оспаривать:

а) только страховщик, если докажет, что был умышленно введен в заблуждение страхователем;

б) только страхователь;

в) ни одна из сторон не может.

16. Договоры имущественного страхования и страхования жизни можно заключить:

а) в одной страховой компании;

б) в разных страховых компаниях;

в) у одного брокера;

г) все ответы верны;

д) верно а) и в).

17. Какой из видов договора страхования является публичным договором:

а) договор страхования ответственности;

б) договор имущественного страхования;

в) договор страхования предпринимательского риска;

г) договор личного страхования.

18. Страховые полисы не могут продавать:

а) банки; б) страховые посредники; в) страховые организации; г) перестраховочные компании.

19. Страховым случаем при заключении договоров страхования жизни не является:

а) дожитие застрахованного лица;

б) смерть застрахованного лица;

в) утрата трудоспособности застрахованного лица;

г) ответственность за причинение вреда здоровью третьих лиц.

20. В каком виде страхования не может быть назначен выгодоприобретатель:

а) в страховании жизни;

б) в медицинском страховании;

в) в страховании гражданской ответственности;

г) в страховании предпринимательского риска.

21. Страхование одного и того же объекта несколькими страховщиками по одному договору страхования – это:

а) перестрахование; б) взаимное страхование; в) сострахование; г) согласованное страхование.

Далее следует прочитать материал по рекомендованным учебникам и пособиям. Для обеспечения глубины знаний желательно изучить рекомендованную дополнительную литературу, познакомиться с другими публикациями.

Рекомендации по подготовке, написанию и оценке реферата.

Самостоятельная работа студентов, изучающих дисциплину «Страхование в туризме», рассматривается как одна из важнейших форм творческой деятельности студентов по преобразованию информации в знания, получения навыков сбора, анализа и обработки полученной информации. С этой целью при изучении дисциплины студенты должны

подготовить рефераты.

Тематика рефератов по дисциплине:

1. Сущность страхования и его функции в рыночной экономике
2. Современный страховой рынок России
3. Правовое регулирование страховой деятельности
4. Договор страхования
5. Экономическая сущность страхования. Цена страховой услуги
6. Риски в туризме. Необходимость страхования туристов
7. Страхование как метод управление рисками в туризме
8. Виды, формы и особенности страхования рисков в туризме
9. Формы, виды и условия страхования имущества туристских организаций
10. Оценка экономической эффективности страхования инвестиционных рисков
11. Принципы и факторы страхования имущества туристских фирм
12. Программы страхования туристов, выезжающих за рубеж
13. Медицинское страхование туристов
14. Страхование багажа
15. Страхование туристов от несчастного случая
16. Страхование риска отмены поездки
17. Страхование гражданской ответственности
18. Имущественное страхование в туризме
19. Страхование гражданской ответственности автотуристов
20. Страхование профессиональной ответственности туроператоров
21. Страхование ответственности туристских организаций
22. Страхование ответственности автотуристов «Зеленая карта»
23. Страхование рисков туристских организаций
24. Анализ современного состояния страхового рынка в туризме
25. Страхование гражданской ответственности перевозчиков туристов
26. Страхование ответственности за нанесение вреда окружающей среде
27. Страховая защита экологических рисков

28. Действия туриста (путешественника) при наступлении страхового случая
29. Страхование предприятий индустрии гостеприимства
30. Взаимодействие туристской фирмы и страховой компании
31. Практика страхования туристов за рубежом
32. Страхование спортсменов.

Требования к оформлению реферата: шрифт текста - размер 14 пт., гарнитура TimesNewRoman; межстрочный интервал – 1,5 (полуторный); отступ строки – 1,25; выравнивание текста – по ширине; поля: левое – 30 мм.верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. правое – 15 мм; объем – 15-20 печатных страниц; каждая новая глава начинается с новой страницы, параграфы следуют друг за другом; во введении указать актуальность темы, цель и задачи работы, в заключение - подвести итоги, сделать выводы; работа должна быть предоставлена в печатном виде на стандартном листе бумаги формата А4 (210×297 мм) с текстом только с одной стороны листа в папке со скоросшивателем без файлов.

Критерии оценки реферата:

Критерий	Требования к студенту
1. Знание и понимание теоретического материала.	- определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; - используемые понятия строго соответствуют теме; - самостоятельность выполнения работы.
2. Анализ и оценка информации	- грамотно применяет категории анализа; - умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; - студент использует большое количество различных источников информации; - дает личную оценку проблеме;

3. Построение суждений	- ясность и четкость изложения; - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка. - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи.
4. Оформление работы	- работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации;

- оценка «отлично» выставляется студенту, если работа отвечает всем 4 критериям;
- оценка «хорошо» если, работа отвечает всем 3 критериям;
- оценка «удовлетворительно», если работа отвечает всем 2 критериям;
- оценка «неудовлетворительно», если работа не отвечает критериям.

Методы работы с литературой. Студенты должны понимать, что даже самый объемный учебник является лишь сжатым, концентрированным выражением всего материала, который существует по данной дисциплине. В учебнике, во-первых, приводятся и объясняются основные понятия и факты, причем их интерпретация соответствует общепризнанной или доминирующей точке зрения в науке; во-вторых, обращается внимание на дискуссионные вопросы, что позволит вам изучить проблему по другим источникам и сформировать собственную точку зрения. Нередко в учебниках приводятся мнения и аргументация других ученых по какой-либо проблеме, что призвано содействовать углублению ваших знаний.

Работа с учебником должна происходить в течение всего семестра, а его материал - распределяться равномерно по неделям, в соответствии с темами лекции и практических занятий. Неплохой эффект дает чтение

учебника не после лекции, а наоборот, перед ней. Студент, уже ознакомленный с темой по учебнику, воспринимает и запоминает основные положения лекции намного легче.

При ознакомлении с каким-либо разделом рекомендуется прочитать его целиком, стараясь уловить логику и основную мысль автора. При вторичном чтении лучше акцентировать внимание на основных, ключевых вопросах темы. Можно составить их краткий конспект, что позволит изученный материал быстро освежить в памяти перед экзаменом. Не забудьте отметить сложные и не понятные вам места, чтобы на занятии задать вопрос преподавателю.

Рекомендации по работе с источниками сети Интернет. В качестве источников информации необходимо использование Web-ресурсов сети Интернет.

При этом следует учитывать, что ни одна из баз данных Интернета не является всеобъемлющей, и качество предоставляемой информации нуждается в критической оценке. Исключение составляют официальные сайты государственных и крупных корпоративных структур, правовые базы, содержащие законодательные и нормативные акты.

Поиск информации в Интернете предлагается проводить с учетом следующих рекомендаций:

- желательно избегать прямолинейного поиска по одному слову, лучше задавать поисковой системе группу ключевых слов или фразу;

- для поиска по группе слов или по ключевой фразе рекомендуется использовать не любую поисковую систему, а ту, которая наиболее знакома, так как в разных системах используются разные правила для записи группы слов (правила нужно знать);

- при поиске по одному слову целесообразно применять как можно больше разных поисковых систем.

Содержание и особенности подготовки и проведения экзамена. К экзамену допускаются студенты, в полном объеме освоившие программу

дисциплины (набравшие не менее 41 балла в результате подготовки докладов и презентаций, написания рефератов, устных ответов).

Для успешной сдачи экзамена следует соблюдать следующие правила:

• подготовка к экзамену должна быть системной в течение всего семестра;

• наиболее интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до экзамена: распределите вопросы для подготовки таким образом, чтобы успеть выучить или повторить их полностью до начала сессии;

• данные вам 3-4 дня перед экзаменом используйте для повторения следующим образом: распределите вопросы на первые 2-3 дня, оставив последний день свободным. Используйте его для повторения курса в целом, чтобы систематизировать материал, а также доучить некоторые вопросы (как показывает опыт, именно этого дня обычно не хватает для полного повторения курса);

• неплохой эффект дает «репетиция» экзамена. Сделайте себе «экзаменационные билеты», и попытайтесь смоделировать ситуацию. Вытянув билет, в течение 30 минут (времени, которое на зачете обычно дается на подготовку) попытайтесь письменно ответить на вопросы. Откажитесь от соблазна сразу заглянуть в книгу, иначе смысл «репетиции» будет потерян. Напрягите свою память, и лишь по истечении 30 минут сверьте свой ответ с учебником или конспектом. В такой ситуации вы запомните все недочеты своего ответа, и на зачете ответите правильно (не случайно содержание своих ответов на зачете студенты помнят годами).

2. Методические рекомендации по изучению теоретического материала курса

Тема 1. Введение в страхование

Основные вопросы темы:

1. История развития страхования.

2. Основные термины и определения страхования.

3. Экономические и правовые особенности страхования.

4. Современный страховой рынок России.

5. Классификация страхования в России.

Цель и задачи изучения темы – усвоение студентами основных терминов и определений, экономических и правовых особенностей страхования.

Требования к уровню подготовленности студента - самостоятельное изучение материала по лекции, рекомендуемой литературе и источникам, использование интернет-ресурсов, ознакомление с глоссарием дисциплины.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Экономика и анализ деятельности организаций туризма / Ж.А. Ермакова. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2014. – 315 с.

2. Страхование: учебник / под ред. Т.А. Федоровой. – 3-е изд., перераб. И доп. – М.: Магистр, 2009.

3. Журнал «Страховой бизнес».

URL: http:// www.insurebiz.ru.

Краткие выводы по итогам изучения темы:

С древних времен страхование является механизмом защиты от неблагоприятных случайных явлений.

Термин «страхование» (страховка, подстраховка) изначально употреблялся для обозначения поддержки, гарантии удачи в чем-либо и т.д.

В настоящее время, страхование – это защита имущественных (материальных) интересов физических и юридических лиц. Объективную потребность в страховании вызывают убытки, возникающие вследствие непредвиденных обстоятельств природно-климатического, экономического и социального характера.

Основные этапы развития страхования:

1. *Взаимопомощь*–первичная форма страхования, носившая характер разовых соглашений (перевозочные средства сухопутной и морской торговли)

К Древнейшей форме страхования относится организация страхового фонда. Она выражалась в обязательствах возместить убытки в порядке последующей раскладки.

Например, законы вавилонского царя Хаммурапи (2 тыс. лет до н.э.) предусматривали заключение соглашения между участниками торгового каравана о совместном несении убытков, постигших кого-либо в пути (от нападения разбойников, ограбления, кражи и т.п.)

*Замечание***.** Организация страхования на принципах взаимопомощи сохраняется и по сей день, например, в форме обществ взаимного страхования, характерных для объединений мелких и средних собственников (владельцев квартир, гаражных кооперативов и т.п.).

В Древнем Риме взаимное страхование применялось в организациях уставного типа: профессиональных союзах и коллегиях. Члены организаций уплачивали соответствующий единовременный, а затем ежемесячные взносы. Оказывалась материальная поддержка в случае увечья, болезни, ритуальных процессов и др.

2. Гильдийско-цеховое страхование– относится к средним векам.

Первые гильдии возникли в Англии (9-11 вв.), Германия (11 – 12 вв.) и Дании (12 в.). Гильдии являлись братствами: профессиональных занятий, купцов, нищих, бродяг и т.п. Возмещение убытков или выплата пособий производились из общей кассы наряду с другими расходами либо путем последующей раскладки.

Замечание. Современными аналогами гильдийского-цехового страхования можно считать различные виды профессионального страхования, создание корпоративных страховых компаний, обществ взаимного профессионального страхования и др.

Такое страхование предполагало регулярное внесение взносов, уточнение размеров страховых выплат, определение страховых случаев с учетом степени риска и др. Имущественное страхование предусматривало возмещение убытков, возникших от стихийных бедствий, таких, как наводнение, пожар, кораблекрушение, падеж скота, а также от краж и грабежей. Специальным риском, который давал право на получение дополнительной помощи, было разорение члена гильдии независимо от причины. Личное страхование в гильдиях предусматривало выплату пособия в случае смерти, болезни и инвалидности.

2. Коммерческое страхование – появилось в результате перехода страхования из «товарищеской» форму в «товарную». Страхование осуществляют специализированные коммерческие предприятия – акционерные и взаимные страховые общества.

Первые страховые общества возникли:

1) в Англии в 80-е годы 17 вв. (страхование от огня);
2) во Франции в 1686 г. (морское страхование).

Первый страховой полис был выдан в Берлине в 1347 г.

Замечание. «Коммерциализация» страхования не изменила его принципиальную социальную сущность: в современных обществах она проявляется в форме государственного социального страхования.

Согласно Закону РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации» *страхование (Insurance)* – это отношения «по защите интересов физических и юридических лиц Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и муниципальных образований при наступлении определенных страховых случаев за счет денежных фондов, формируемых страховщиками из уплаченных страховых премий (страховых взносов), а также за счет иных средств страховщиков»[1].

[1]Об организации страхового дела в Российской Федерации: Федеральный закон от 27.11.1992 г. № 4015-1 (ред. от 28.11.2015). - Ст. 2.

Страхование – система мероприятий по созданию за счет юридических и физических лиц специального фонда средств, используемого для:

1. возмещения материального ущерба от стихийных бедствий и других неблагоприятных (случайных) явлений (имущественное страхование);
2. оказания гражданам (или их семьям) помощи при наступлении требующих того событий в их жизни (личное страхование);
3. возмещения ущерба третьим лицам (страхование ответственности).

*Замечание***.** Понятие страхования не является устоявшимся в страховой науке и теории. Учеными аргументировано приводятся различные его трактовки, среди которых наибольший интерес представляют точки зрения Коломина Е.В., Юлдашева Р.Т., Шахова В.В., Орланюк-Малицкой Л.А., Гомелли В.Б. и др.

Основными субъектами страхования или его профессиональными участниками являются *страховщик* и *страхователь.*

Страховщик– это юридическое лицо, созданное в соответствии с законодательством Российской Федерации для осуществления страховой деятельности и получившее соответствующую лицензию.

Основные *функции* страховщика:

1. оценка страхового риска;
2. получение страховых премий (взносов);
3. формирование страховых резервов;
4. инвестирование активов;
5. определение размеров убытков или ущерба;
6. осуществление страховых выплат;
7. иные действия, связанные с исполнением обязательств по договору страхования.

Страхователь– это юридическое или дееспособное физическое лицо, заключившее со страховщиком договор страхования или являющееся страхователем в силу закона[2].

Основные *функции* страхователя:

3. страхование собственного интереса;
4. страхование интереса третьей стороны;
5. уплата страховых премий (платежей, взносов);
6. получение по договору страхования или по закону страхового возмещения (компенсации) при наступлении страхового события (случая).

При наступлении страхового случая (стихийное бедствие, несчастный случай и т.д.), при котором страхователю нанесен ущерб (экономический ущерб или его здоровью), страховщик в соответствии с условиями договора выплачивает страховую компенсацию, возмещение.

Страховщик и страхователь регулируют свои страховые экономические отношения специальным *договором* (в мировой практике – *полисом*).

Полис – документ (именной или на предъявителя), удостоверяющий заключение договора и содержащий обязательство страховщика выплатить страхователю при наступлении страхового случая определенную условиями договора сумму денег (страховую компенсацию или возмещение)

К основным *задачам* развития страхового дела относятся:

1. формирование законодательной базы рынка страховых услуг;

2. развитие обязательного и добровольного видов страхования;

3. создание эффективного механизма государственного регулирования и надзора за страховой деятельностью;

[2]См.: Об организации страхового дела в Российской Федерации: Федеральный закон. - Ст. 5, 6.

4. стимулирование перевода сбережений населения в долгосрочные инвестиции с использованием механизмов долгосрочного страхования жизни;

5. поэтапная интеграция национальной системы страхования с международным страховым рынком.

6. формирование механизмов страхования, обеспечивающих экономическую безопасность граждан и хозяйствующих объектов на территории Российской Федерации.

Контрольные вопросы для самоподготовки студента:

1. Как развивалось страхование?
2. В чем заключается сущность и роль страхования?
3. Дайте определение страхования.
4. Назовите субъектов страхования, перечислите их функции.
5. Какие функции выполняет страхование в рыночной экономике?
6. Какие понятия характеризуют общие условия страховой деятельности?
7. Какие страховые понятия и термины связаны с формированием страхового фонда?
8. Какие специальные термины связаны с расходованием средств страхового фонда?
9. Какие термины используются в мировой практике страхования?

Тема 2. Правовые основы страхования

Основные вопросы темы:

1. Государственное регулирование страхового рынка в России.
2. Основные положения Закона Российской Федерации от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (с последующими изменениями и дополнениями).
3. Основные положения главы 48 «Страхование» Гражданского кодекса Российской Федерации.

4. Договор страхования.

Цель и задачи изучения темы – усвоение студентами основ правового регулирования страховой деятельности.

Требования к уровню подготовленности студента–самостоятельное изучение материала по лекции, рекомендуемой литературе и источникам, знание структуры договора страхования и основных страховых терминов.

Характеристика основного понятийно-терминологического аппарата темы – при изучении темынеобходимодобиваться усвоения следующих основных понятий:договор страхования, существенные условия договора страхования, формы страхования, классификация страхования в Российской Федерации, страховые посредники. Целесообразно изучить основные положения главы 48 «Страхование» Гражданского кодекса Российской Федерации.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (глава 48 «Страхование»).
2. Закон Российской Федерации от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (в ред. от 28.11.2015)
3. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: учебник. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2014. – 242 с.
4. Журнал "Страховое право".
5. URL: http:// www.library.ankil.ru.

Краткие выводы по итогам изучения темы:

Страховая услуга может быть представлена на основе договора (в добровольном страховании) или на основе закона (в обязательном страховании).

Правовые отношения, регулирующие страхование, относятся к сфере гражданского права. Основой правоотношений страховщика и страхователя является заключение договора страхования.

Законодательную базу страховой деятельности в Российской Федерации составляют:

- Гражданский кодекс РФ (гл. 48 «Страхование»), регулирующий все гражданско-правовые договоры;
- Закон РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации»;
- Закон «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации» и др.

Непосредственно в основе договора страхования лежат Правила страхования, которые разрабатываются страховщиком по каждому виду страхования.

Договор страхования - это соглашение между страхователем и страховщиком, по которому страховщик обязуется при страховом случае произвести страховую выплату страхователю, а страхователь обязуется выплачивать страховые взносы в установленные сроки.

Не оформляются договором следующие виды страхования:

- обязательное государственное страхование жизни и здоровья определенных категорий государственных служащих, которое осуществляется в силу соответствующих законов;
- государственное социальное страхование;
- взаимное страхование, которое может производиться на основе членства в обществе взаимного страхования.

В остальных видах и формах страхования договор страхования *обязателен.*

В соответствии с законодательством факт совершения страховой сделки удостоверяется путем составления одного документа - договора страхования и (или) вручения страхователю страхового полиса (свидетельства, сертификата, квитанции), подписанного страховщиком с приложением Правил страхования (п. 2 ст. 940 ГК РФ).

Договоры заключаются только в письменной форме на основании Правил добровольных (обязательных) видов страхования, утвержденных

федеральным органом исполнительной власти по надзору за страховой деятельностью (ст. 940 ГК РФ), за исключением договора обязательного государственного страхования.

Для достижения соглашения о заключении договора необходимо согласование сторонами существенных условий договора страхования.

В соответствии со ст. 942 ГК РФ *существенными условиями* договора страхования являются:

- объект страхования: определенное имущество или иной имущественный интерес для договоров имущественного страхования и застрахованное лицо – для договоров личного страхования;
- характер события, на случай наступления которого осуществляется страхование (страховой случай);
- страховая сумма;
- срок действия договора.

При недостижении соглашения между сторонами хотя бы по одному из этих условий договор страхования считается незаключенным.

В соответствии со ст. 957 ГК РФ договор страхования вступает в силу в момент уплаты страховой премии или первого ее взноса, если не предусмотрено иное.

Договор страхования прекращается в случаях:

- истечения срока действия;
- выполнения страховщиком своих обязательств перед страхователем по договору в полном объеме (прекращение обязательства исполнением);
- неуплаты страхователем страховых взносов в установленные договором сроки;
- ликвидации страхователя - юридического лица или смерти страхователя - физического лица (кроме случаев перехода прав страхователя к иным лицам);
- ликвидации страховщика;

- принятия судом решения о признании договора страхования недействительным, а также в других случаях, предусмотренных законодательством РФ.

Договор страхования считается недействительным в следующих случаях:

- был заключен после страхового случая;
- объектом страхования является имущество, подлежащее конфискации;
- в других случаях, предусмотренных законодательством (договор страхования не соответствует закону или иным правовым актам; договор заключен недееспособным либо ограниченно дееспособным гражданином; под влиянием заблуждения, обмана, насилия, угрозы и т.п.);
- в других случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Договор страхования признается недействительным судом, арбитражным и третейским судами (ст. 166 - 181 ГК РФ).

Контрольные вопросы для самоподготовки студента:

1. Какие основные нормативно-правовые документы составляют законодательную базу страховой деятельности?
2. Что представляет собой договор страхования?
3. Перечислите существенные условия договора страхования.
4. Когда договор страхования вступает в силу?
5. В каких случаях договор страхования считается недействительным?
6. В каких случаях прекращается действие договора страхования?
7. Какие существуют права и обязанности сторон по договору страхования?
8. В чем состоит отличие страхового агента от страхового брокера?

Тема 3. Экономические основы страхования

Основные вопросы темы:

1. Экономическая сущность и категории страхования;
2. Цена страховой услуги;

3. Состав и структура страхового тарифа;

4. Актуарные расчеты;

5. Страховой фонд.

Цель и задачи изучения темы – усвоение студентами экономических основ страховой деятельности.

Требования к уровню подготовленности студента – самостоятельное изучение материала по лекции, рекомендуемой литературе и источникам, знание основных понятий, состава и структуры страхового тарифа, маркетинг страховщика.

Характеристика основного понятийно-терминологического аппарата темы – при изучении темы необходимо добиваться усвоения следующих основных понятий: экономическая сущность страхования, цена страховой услуги, страховой тариф, структура страхового тарифа, актуарные расчеты.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Закон Российской Федерации от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (в ред. от 28.11.2015)

2. Экономика и анализ деятельности организаций туризма / Ж.А. Ермакова. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2014. – 315 с.

3. Страхование: учебник / под ред. Т.А. Федоровой. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Магистр, 2009.

4. Шариков В.И. Основы страхового дела [Текст]: методические рекомендации по изучению дисциплины / В.И. Шариков; Российская международная академия туризма. – Химки: РМАТ, 2011. – 110 с.

5. Журнал «Страховой бизнес».

URL: http:// www.insurebiz.ru.

Краткие выводы по итогам изучения темы:

В условиях рыночной экономики страхование выступает, с одной стороны, как средство защиты имущественных интересов физических и

юридических лиц, а с другой - как коммерческая деятельность, приносящая прибыль.

Экономическая сущность страхования состоит в формировании страховщиком денежных фондов из уплачиваемых страхователями страховых взносов (премий), предназначенных для производства страховых выплат. Страховая защита финансовых рисков, внесшей торговли и туристского бизнеса становится возможной только с помощью страхования.

Экономической сущности страхования соответствуют категории (финансовая, экономическая, кредитная), которые позволяют выявить содержание и особенности страхования как звена финансовой системы.

Финансовая категория страхования проявляется через страхование финансовых рисков: предпринимательских, коммерческих, банковских и кредитных.

Основными признаками финансовой категории страхования являются: рисковый характер; денежные перераспределительные отношения между участниками страхования; возвратность страховых взносов страхователям в форме страховых выплат или при досрочном прекращении действия договора страхования.

Экономическая категория страхования является составной частью финансовой категории и представляет собой систему экономических отношений между страховщиками и страхователями по защите имущественных интересов страхователей при наступлении страховых случаев за счет денежных фондов, формируемых из страховых взносов (премий).

Страхование как экономическая категория характеризуется следующими признаками:

- замкнутые перераспределительные отношения между участниками страхования, связанные с раскладкой суммы ущерба;

- формирование целевого страхового фонда за счет платежей страхователей и последующих страховых выплат страхователям при наступлении страховых случаев;
- зависимость размера страхового платежа (взноса) от количества участников создания страхового фонда;
- получение прибыли как от самой страховой деятельности, так и от инвестиционной деятельности.
- случайный характер наступления страхового случая;
- материальный ущерб, выраженный в натуральном или денежном измерениях.

Цена страховой услуги, как любая рыночная цена, складывается при взаимодействии спроса и предложения.

Специфическим товаром страхового рынка является *страховая защита* - услуга, предоставляемая страховыми организациями. Страховая услуга имеет потребительную стоимость и стоимость.

Потребительная стоимость страховой услуги состоит в обеспечении страховой защиты, которая заключается в снятии риска со страхователя.

Стоимость (цена)страховой услуги выражается в страховом взносе (премии), которую страхователь уплачивает страховщику. Страховая премия рассчитывается относительно определенной базы, в качестве которой выступает *страховая сумма* по договору.

Страховой тариф (тарифная ставка, или брутто-ставка) представляет собой ставку взноса с единицы страховой суммы или объекта страхования. Обычно за единицу страховой суммы принимается 100 рублей. Поэтому страховой тариф часто указывается в процентах от страховой суммы.

С помощью страхового тарифа определяется величина страховой премии (взноса), которую страхователь должен заплатить страховщику за страхование.

Страховая премия (СП) определяется по формуле:

$$СП = \frac{страховая\ сумма \cdot страховой\ тариф}{100}$$

Размер страховой премии должен:

- покрыть расходы страховой компании на ведение дела;
- создать страховые резервы;
- обеспечить определенный размер прибыли.

Брутто-ставка *($Т_{б.}$)* состоит из нетто-ставки *($Т_{н.}$)* и нагрузки *(Н)*.

Нетто-ставка предназначена для формирования страхового фонда (используется для текущих выплат при наступлении страховых случаев) и создания страховых резервов.

Нагрузка покрывает расходы страховщика по организации и проведению страховых операций, проведению предупредительных мероприятий, содержит процент прибыли.

Размеры страховых тарифов определяются с помощью актуарных расчетов. Свое название актуарные расчеты получили от слова «актуарий». *«Актуарий* (англ. *actuary,* лат. *actuarmus* - скорописец, счетовод) - специалист по страховой математике, который занимается расчетами страховых тарифов и страховых резервов.

С помощью актуарных расчетов определяются себестоимость и стоимость страховой услуги. В обобщенной форме актуарные расчеты можно представить как систему математических и статистических методов, обеспечивающих безубыточность страховой деятельности. Форма, в которой исчислены расходы на проведение данного страхования, называется страховой (актуарной) калькуляцией. Актуарная калькуляция позволяет определить размеры страховых платежей.

Страховой фонд как экономическая категория представляет собой резерв денежных средств, предназначенный для возмещения страховых ущербов.

Страховой фонд образуется за счет страховых взносов страхователей. Временно свободные денежные средства страхового фонда позволяют стра-

ховщику заниматься инвестиционной деятельностью, которая приносит ему дополнительную прибыль.

Виды страховых фондов:

- *государственные страховые фонды* – формируются для социальной поддержки населения за счет обязательных платежей физических и юридических лиц;
- *фонды страховых организаций* – создаются из денежных средств участников страхового рынка;
- *фонды самострахования* – создаются предприятиями и домашними хозяйствами на добровольной основе.

Таким образом, сложились два подхода к образованию страховых фондов:

• государственное социальное страхование - основано на принципе коллективной солидарности и социального выравнивания;

• коммерческое страхование - страхование физических и юридических лиц на договорной основе.

Контрольные вопросы для самоподготовки студента:

1. В чем заключается экономическая сущность страхования?
2. Что называется ценой страховой услуги?
3. Что называется страховым тарифом?
4. Из каких частей состоит страховой тариф?
5. Для чего используются актуарные расчеты?
6. Перечислите виды страховых фондов.
7. С помощью каких методов рассчитывается тарифная ставка по рисковым видам страхования?
8. В чем заключается маркетинг страховщика?

Тема 4. Риски в туризме и гостеприимстве

Основные вопросы темы:

1. Сущность риска и его характеристики;
2. Классификация рисков;
3. Управление рисками;
4. Виды и специфика рисков в туризме;
5. Необходимость страхования туристов. Страхование как способ защиты от рисков.

Цель и задачи изучения темы – усвоение студентами понятия риска и его характеристик, изучить виды рисков в туризме.

Требования к уровню подготовленности студента – самостоятельное изучение материала по лекции, рекомендуемой литературе и источникам, знание классификации рисков.

Характеристика основного понятийно-терминологического аппарата темы – при изучении темы необходимо добиваться усвоения следующих основных понятий: страховой риск, характеристики рисков, методы управления рисками, виды рисков в туризме.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. от 29.06.2015).
2. Закон Российской Федерации от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (в ред. от 28.11.2015)
3. Закон РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями от 13.07.2015 № 233-ФЗ).
4. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: учебник. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2014. – 242 с.
5. Гвозденко А.А. Страхование: Учебник. М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2008. – 464 с.
6. Российский союз туриндустрии.
URL: http://www.rostourunion.ru.

Краткие выводы по итогам изучения темы:

В понятии риска выделяются следующие структурные составляющие:

опасность, подверженность риску, уязвимость, взаимодействие рисков.

В настоящее время нет устоявшейся системы классификации рисков.

Тем не менее, для изучения рисков в туризме применима классификация рисков, осуществляемая по разным критериям, важнейшими из которых являются: классы объектов, которым риски угрожают; причины их возникновения; возможности воздействия на риски.

Среди классов объектов для турфирмы фирмы выделяют имущество, денежные средства, персонал, информационные ресурсы, а для туриста - имущество, денежные средства, жизнь и здоровье.

Источниками возникновения рисков могут быть природная среда, техническая среда, социальная среда, экономическая среда.

По возможности воздействия на риски различаются риски внутренние (эндогенные) и внешние (экзогенные). Эта классификация имеет принципиальное значение с точки зрения управления рисками. Экзогенные риски лежат вне области решений субъекта. Он может лишь бороться с их последствиями, пытаясь уменьшить возникающий ущерб. Таковы риски, исходящие от природной среды.

Управление рисками ставит своей целью активный контроль со стороны туристской фирмы над рисками, угрожающими предприятию. Это позволяет свести к минимуму потери от воздействия различных рисков, уберечься или, по крайней мере, снизить вероятность наступления катастрофических убытков и повысить степень выживаемости предприятия. Процесс управления рисками состоит из трех стадий: идентификация рисков, измерение (оценка) и контроль.

Контроль риска - это заключительная стадия управления рисками. На этой стадии носитель рисков должен решить, что ему делать с ними. Применительно к риску возможны следующие стратегии поведения: избежание (уклонение), сокращение и передача риска.

Защита туристов от возможных рисков осуществляется в разных ситуациях следующими способами:

Риски туриста и формы защиты от них

Виды рисков	Формы защиты от рисков
Потребительский риск: • неоказание услуг, включенных в турпакет; • оказание услуг недостаточного качества	Гражданская ответственность туроператора, законодательно обеспеченная договором страхования ответственности туроператора или банковской гарантией.
Риски, угрожающие жизни и здоровью туриста: • несчастный случай; • внезапное заболевание.	Страхование медицинских расходов для лиц, выезжающих за рубеж; Страхование от несчастных случаев и внезапных заболеваний граждан, путешествующих по России и странам СНГ.
Транспортные риски.	Гражданская ответственность перевозчика, регулируемая национальным законодательством и межгосударственными соглашениями.
Имущественные и финансовые риски: • потеря или хищение багажа; • потеря или хищение документов; • финансовые потери при возврате турпутевки по желанию туриста.	Гражданская ответственность туроператора за имущественный ущерб, произошедший по его вине; Добровольное страхование соответствующих рисков самим туристом.
Риски гражданской ответственности туриста: • за ущерб, причиненный третьим лицам на территории страны временного пребывания; • за ущерб, причиненный третьим лицам на территории страны временного пребывания при управлении транспортным средством.	Обязательное страхование автогражданской ответственности: • путем приобретения международного полиса страхования автогражданской ответственности «Зеленая карта»; • путем приобретения национального полиса страхования автогражданской ответственности на границе страны.
	Добровольное страхование общегражданской ответственности на период пребывания за рубежом.

Риски туроператора - это риски предпринимательской деятельности на свободном конкурентном рынке, которые по своему составу мало чем отличаются от рисков любой другой коммерческой организации. Эти риски можно разделить на группы: риски гражданской ответственности туроператора, в числе которых в особую группу выделяются риски гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации турпродукта; рыночные риски; производственные риски; риски, угрожающие жизни и здоровью

руководителей турфирмы и ее персоналу.

Выделяют следующие виды рисков турфирмы и формы защиты от них:

Риски турфирмы и формы защиты от них

Виды рисков	Формы защиты от рисков
Риски гражданской ответственности: • риски гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации турпродукта; • риски гражданской ответственности за причинение вреда третьим лицам.	Страхование гражданской ответственности туроператора за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации турпродукта; Банковская гарантия; Обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО); Добровольное страхование гражданской ответственности за причинение вреда третьим лицам.
Рыночные риски; • риски изменения рыночной конъюнктуры; • валютный риск; • риски трансферта и конвертируемости.	Использование инструментов хеджирования (фьючерсных контрактов и опционов).
Производственные риски: • имущественные; • финансовые.	Страхование имущества от огня и прочих опасностей; Страхование от перерывов в производстве.
Личные риски, угрожающие жизни и здоровью персонала.	Добровольное медицинское страхование; Страхование от несчастных случаев и внезапных заболеваний для ключевого персонала фирмы.

Контрольные вопросы для самоподготовки студента:

1. Риск: понятие, характеристики и классификация;
2. В чем заключается процедура управления рисками?
3. Перечислите и дайте характеристику рисков туриста;
4. Перечислите и дайте характеристику рисков туроператора;
5. В чём состоят особенности управления рисками в туризме?

Тема 5. Организация страхования в туризме и гостеприимстве

Основные вопросы темы:

1. Понятие и виды страхования в туризме;
2. Организация страхования граждан, выезжающих за рубеж;
3. Медицинское страхование туристов;
4. Имущественное страхование туристов;
5. Страхование гражданской ответственности автотуристов;
6. Страхование профессиональной ответственности туроператоров;
7. Страхование риска отмены поездки.

Цель и задачи изучения темы **–** усвоение студентами основных видов страхования в туризме.

Требования к уровню подготовленности студента – самостоятельное изучение материала по лекции, рекомендуемой литературе и источникам, знание страховых рисков в туризме.

Характеристика основного понятийно-терминологического аппарата темы **–** при изучении темы необходимо добиваться усвоения видов страхования в туризме, понимать сущность и специфику туристского страхования, знать виды страховых случаев в туризме, понимать порядок действия туриста при наступлении страховых случаев, знать технологию эвакуации туристов при банкротстве туроператора в рамках действия программы «ТУРПОМОЩЬ».

Рекомендуемая литература и источники:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. от 29.06.2015).
2. Закон Российской Федерации от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (в ред. от 28.11.2015)
3. Закон РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями от 13.07.2015 № 233-ФЗ).
4. Экономика и анализ деятельности организаций туризма / Ж.А. Ермакова. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2014. – 315 с.

5. Черникова Л.И. Страхование и риски в туризме: учеб. Пособие для студ. высш. учеб.заведений / Л.И. Черникова. – М.: Издательский центр «Академия», 2010. – 160 с.
6. Шариков В.И. Основы страхового дела [Текст]: методические рекомендации по изучению дисциплины / В.И. Шариков; Российская международная академия туризма. – Химки: РМАТ, 2011. – 110 с.
7. Российский союз туриндустрии.
URL: http://www.rostourunion.ru.

Краткие выводы по итогам изучения темы:

Страхование в туризме – это особый вид страхования, обеспечивающий страховую защиту имущественных интересов граждан во время туристских поездок, путешествий. Характерные черты страхования в туризме: кратковременность (до 6 месяцев); большая степень неопределенности времени наступления страхового случая и величины ущерба; относится к рисковым видам страхования.

В туризме можно выделить следующие основные виды страхования:

- добровольное медицинское страхование (на случай внезапного заболевания, смерти или телесных повреждений в результате несчастного случая во время тура);
- имущественное страхование личного имущества и багажа, перевозимого с собой;
- страхование гражданской ответственности перевозчиков туристов и автотуристов (автотуристов) за возможный ущерб, причиненный третьим лицам или окружающей природной среде;
- страхование ответственности туроператоров за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору о реализации турпродукта;
- страхование от невыезда.

Организация страхования граждан, выезжающих за рубеж осуществляется в двух формах: компенсационной и сервисной (система содействия - assistance).

Компенсационная форма состоит в том, что турист в поездке не только самостоятельно оплачивает медицинские услуги, но и берет на себя их организацию. После возвращения на родину он получает от страховщика компенсацию расходов, включенных в страховое покрытие, на основании предоставленных документов (счетов).

Сервисная форма страхования состоит в том, что перед поездкой турист заключает договор страхования с российской страховой компанией. Российский страховщик заключает договор с иностранной страховой компанией, которая оплачивает медицинские расходы и оказывает соответствующие услуги. При наступлении страхового случая турист обязан сообщить в сервисный центр о факте болезни или несчастного случая. По звонку сервисная компания организует туристу оказание бесплатной медицинской помощи в пределах страховой суммы, указанной в полисе.

Договор страхования действует только в пределах стран, указанных в страховом полисе. При этом страховая защита не предоставляется на территории страны, где турист имеет постоянное место жительства или гражданином которой является. Ответственность страховщика начинается только после пересечения туристом границы страны постоянного проживания (наличие штампа пограничной службы в паспорте) и прекращается при возвращении из поездки с момента пересечения границы в обратном направлении. За страховые случаи, произошедшие до вступления договора страхования в силу, страховщик ответственности не несет.

Под медицинским страхованием граждан, выезжающих за рубеж, подразумевается страхование на случай внезапного заболевания, телесного повреждения в результате несчастного случая или смерти, наступившей во время пребывания за границей. При этом многие страны не выдают визы туристам, не имеющим страхового полиса - ассистанса, который дает право

на получение медицинской помощи. Полисы медицинского страхования не предусматривают лечения туристов.

Страховыми случаями признаются следующие события, произошедшие в период действия договора страхования: расстройство здоровья застрахованного лица в результате несчастного случая или болезни во время поездки за границу; смерть застрахованного лица в результате несчастного случая или болезни.

К страховым случаям *не относятся:* случаи, происшедшие с туристом в состоянии алкогольного опьянения; лечение хронических заболеваний (за исключением обострений, угрожающих жизни); лечение и протезирование зубов (за исключением снятия острой боли); прерывание беременности (за исключением последствий травм, ушибов или ранений, когда может возникнуть угроза жизни беременной). В подобных случаях все расходы, связанные с оказанием медицинской помощи, оплачиваются самим туристом.

Во всем цивилизованном мире давно принята практика имущественного страхования туристских фирм, туристов и путешественников. В туризме объектами имущественного страхования являются перевозимый (переносимый) багаж туристов, а также оставляемые дома вещи на время тура или путешествия.

Багаж включает в себя как личные (кинокамеры, фотоаппараты, и др.), так и взятые напрокат вещи (спортивное, горнолыжное, водно-прогулочное и др.).

К наиболее типичным видам имущественных страховых рисков относятся кража (хищение), уничтожение, затопление и разрушение имущества в результате стихийных бедствий, аварий транспорта, а также различного рода противоправных действий третьих лиц и страхователей (владельцев спортивно-зрелищных заведений, отелей и т.п.).

Страхование гражданской ответственности автотуристов («зеленая карта») предусматривает обязанности страховщика по страховым выплатам в

размере полной или частичной компенсации ущерба, нанесенного автотуристом объекту страхования.

За рубежом страхование ответственности владельцев автотранспортных средств занимает значительную долю в общем объеме страховых услуг. При выезде за границу в целях автопутешествия владельцы машин вынуждены страховать свою ответственность, которая оформляется в виде международного страхового сертификата.

С 1июня 2007 г. туроператоры обязаны страховать профессиональную ответственность за качественное исполнение своих услуг. Турист может рассчитывать на компенсацию, если туроператор не выполнил свои обязательства по договору или выполнил их ненадлежащим образом. Турист может потребовать возмещения упущенной выгоды и морального вреда.

По возвращении из поездки турист должен обратиться с претензией к самому туроператору или в компанию, предоставившую туроператору финансовое обеспечение. В соответствии с законом о туристской деятельности турист должен предоставить: паспортные данные; договор, заключенный с туроператором; документальные подтверждения неисполнения обязательств по договору. Банк или страховщик, изучив предоставленные туристом бумаги, принимает решение о выплате компенсации. В случае отказа в возмещении ущерба турист вправе оспорить это решение в суде.

Страхование риска отмены поездки состоит в том, что если турист не может совершить запланированную поездку по уважительной причине, то страховая компания возместит стоимость тура. При этом страховщик должен иметь специальную лицензию на страхование финансовых рисков в случае не совершения поездки.

Страхованием покрываются расходы, возникшие в результате отказа от оплаченной туристской поездки, по следующим причинам: смерть туриста, наступившая в течение срока страхования; смерть близкого родственника туриста, наступившая в течение срока страхования; внезапное расстройство

здоровья туриста или близкого родственника, наступившее в течение срока страхования; судебное разбирательство, приходящееся на период поездки, в котором турист обязан участвовать по решению суда; получение в установленном действующим законодательством порядке вызова для выполнения воинских обязанностей в период, совпадающий со сроком поездки; выдача в течение срока страхования туристу соответствующими учреждениями неверно оформленных документов (паспорт, проездные документы и т.д.).

Выплата страхового возмещения производится в пределах размера страховой суммы, установленной по данному виду страхового случая. Страховая сумма устанавливается по соглашению сторон, но в любом случае не может превышать стоимости оплаченной поездки. При этом стоимость туристской поездки складывается из стоимости туристской путевки, консульского сбора на оформление визы, стоимости транспортных билетов для проезда до пункта назначения и обратно.

Размер страховой выплаты составляет разницу между полной стоимостью туристской поездки, оплаченной туристом, и частью стоимости туристской поездки, возвращенной туристу фирмой, транспортной компанией или иными лицами. Договор вступает в действие со дня, следующего за днем оплаты страховой премии, но не ранее дня полной оплаты туристской путевки и заканчивается в момент отъезда.

Контрольные вопросы для самоподготовки студента:

1. В чем состоит специфика страхования в туризме?
2. Какие виды страхования применяются в туризме?
3. Какие формы страхования используются в туризме?
4. В чем заключается медицинское страхование туристов?
5. В чем заключается имущественное страхование туристов?
6. В чем заключается страхование гражданской ответственности автотуристов;

7. В чем состоит страхование профессиональной ответственности туроператоров?
8. В чем состоит страхование риска отмены поездки?

3. Методические рекомендации по самостоятельному выполнению практических заданий

Выполнение практических домашних заданий обеспечивает закрепление и углубление теоретических знаний, полученных в процессе обучения и в процессе самостоятельной работы студента с литературой.

Практические задания по теме 1 «Введение в страхование»:

1. Подготовить эссе по теме «История развития страхования в России;
2. Подготовить эссе по теме «История развития страхования в СССР;
3. Укажите сферы деятельности и объекты, наиболее нуждающиеся в страховой защите.
4. Изменились ли сущность и форма страхования?
5. Чем отличаются понятия «страховая сумма» и «страховая стоимость»?
6. Назовите основные функции страхования.
7. Назовите основные принципы.
8. Назовите основные функции страховщика.
9. Назовите основные функции страхователя.

Практические задания по теме 2 «Правовые основы страхования»:

1. Подготовить эссе по теме «Договор страхования»;
2. Изучить основные положения главы 48 «Страхование» Гражданского кодекса Российской Федерации, связанные с туристской деятельностью;
3. Изучите ст. 9 «Общие условия формирования, продвижения и реализации туристского продукта» Федерального закона от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. от 29.06.2015). Перечислите, что должно содержаться в договоре, заключаемом между туроператором и турагентом?

4. Изучите ст. 10 «Особенности реализации турпродукта» Федерального закона от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. от 29.06.2015). Что должен содержать договор о реализации туристского продукта?

Практические задания по теме 3 «Экономические основы страхования:

Задача 1.

Имущество предприятия стоимостью 12 млн. руб. застраховано на один год у двух страховщиков: у страховщика № 1 на страховую сумму 8 млн. руб., у страховщика № 2 - на 6 млн. руб. (двойное страхование). Ущерб по страховому случаю - 9,5 млн. руб.

Определите, в каком размере возместит ущерб страхователю каждая страховая компания.

Задача 2.

2.1. Условная франшиза равна 5000 руб., а размер ущерба 4000 руб. Найти страховое возмещение.

2.2. Условная франшиза равна 5000 руб., а размер ущерба 6000 руб. Найти страховое возмещение.

2.3. Безусловная франшиза равна 5000 руб., а размер ущерба 4000 руб. Найти страховое возмещение.

2.4. Безусловная франшиза равна 5000 руб., а размер ущерба 6000 руб. Найти страховое возмещение.

Задача 3

Офис турфирмы стоимостью 20 млн.руб. застрахован на сумму 16 млн.руб. Размер ущерба 12 млн.руб. найти страховое возмещение по системе пропорционального возмещения ущерба.

Задача 4.

Гостиничный комплекс застраховал свое имущество на 1 год на сумму 2, 5 млн. руб. (фактическая стоимость имущества – 3 млн. руб.). Ставка

страхового тарифа – 3, 6 %. Безусловная франшиза – 8 тыс. руб. Фактический ущерб при наступлении страхового случая составил 900 тыс. руб.

Рассчитайте:

1) размер страхового платежа;

2) страховое возмещение по системе пропорциональной ответственности и по системе первого риска.

Задача 5

Страховая компания планирует заключить 9000 договоров страхования граждан от несчастных случаев. Вероятность наступления страхового случая 0,03. Средняя страховая сумма 18 000 руб. Среднее страховое возмещение при наступлении страхового события 7200 руб. Средний разброс возможных страховых возмещений 2000 руб. Возможные страховые возмещения не должны превысить собранных страховых премий с вероятностью 0,95. Доля нагрузки в структуре страхового тарифа 25 %. Рассчитать страховой тариф.

Задача 6

Определите размер взноса страхователя и величину страхового фонда, имея следующие данные: число страхователей по страхованию средств автотранспорта на текущий год в страховой компании составило 800 человек со страховой суммой 100 тыс. ден. ед. (вероятность угона - 0,06) и 700 человек со страховой суммой 150 тыс. ден. ед. (вероятность аварии — 0,04).

Задача 7

По договору страхования имущества предприятия предусмотрена условная франшиза в размере 5 млн. рублей, фактически ущерб составил:

а) 4,9 млн. руб.;

б) 5,5 млн. руб.

Определите, в каком размере будет возмещен ущерб в обоих случаях.

Задача 8

Плата за страхование имущества туристского предприятия, действительная стоимость которого на момент заключения договора страхования

равнялась 25 млн. руб., составила 500 тыс. руб. при страховом тарифе 2,5%. Ущерб в результате страхового случая составил 18 млн. руб.

Определите размер страхового возмещения при пропорциональной системе страховой ответственности, если в договоре установлена безусловная франшиза 50 тыс. руб.

Практические задания по теме 4 «Риски в туризме и гостеприимстве»:

1. Подготовить эссе на тему «Формы защиты туристов от рисков»;
2. Подготовить эссе на тему «Формы защиты туроператоров от рисков»;
3. Перечислите сущность рисков туристских дестинаций и факторы их определяющие;
4. Изучите ст. 14 «Обеспечение безопасности туризма» Федерального закона от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. от 29.06.2015).Каким образом обеспечивается безопасность туристов при организации тура?

Практические задания по теме 5 «Организация страхования в туризме и гостеприимстве»:

1. Подготовить эссе на тему «Виды страхования в туризме»;
2. Изучите ст. 17 «Добровольное страхование имущественных интересов туристов» Федерального закона от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. от 29.06.2015). В чём заключается данная форма страхования?
3. Изучите ст. 17.1 «Требования к предоставляемому финансовому обеспечению» Федерального закона от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. от 29.06.2015). В чём заключается сущность договора страхования ответственности туроператора?
4. Изучите ст. 17.2 «Размер финансового обеспечения» Федерального закона от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в

Российской Федерации» (в ред. от 29.06.2015). Раскройте механизм финансового обеспечения ответственности туроператора. Возможно ли использование банковской гарантии для финансового обеспечения ответственности туроператора?

5. Какие проблемы существуют на рынке страхования в туризме?

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в ходе учебного процесса, тестирования и контрольных работ, решения прикладных задач.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Освоенные умения: – анализировать статистический и информационный материалы по развитию страховой деятельности, в том числе страхового рынка; – владеть страховой терминологией и понятиями; – разбираться в структуре страховых тарифов и назначений её составляющих частей; – ориентироваться в принципах классификации страхования и назначении видов страхования. – разбираться в особенностях видов страхования; – разбираться в признаках страхового риска и страхового случая; – разбираться в правах и обязанностях сторон, участвующих в договоре страхования; – уметь отстаивать свои интересы и защищать их при праве на осуществление страховых выплат; – уметь пользоваться услугами страховых брокеров.	решение ситуационных задач, применение полученных знаний в практических ситуациях; анализ конкретной ситуации и подготовка проекта мероприятий по решению проблемы; приобретение навыков выполнения конкретных приемов профессиональной деятельности; подготовка реферата; тестирование; контрольная работа; зачет.
Усвоенные знания: – современное законодательство, нормативные документы и методические материалы, регулирующие деятельность страховых организаций; органы,	выступление с докладом, подготовка презентации, участие в дискуссии; решение ситуационных задач, применение полученных знаний в

осуществляющие это регулирование; – сущность, основные принципы и функции страхования; – практику проведения и особенности разных видов страховой деятельности: права и обязанности сторон по договору страхования, порядок заключения договора; порядок ликвидации убытков при наступлении страхового случая и осуществления страховых выплат; – основные проблемы и направления отечественного страхования; – тенденции развития зарубежных региональных страховых рынков.	практических ситуациях; индивидуальный и групповой опрос; подготовка реферата; тестирование; зачет.

4. Список рекомендуемой литературы

а) нормативно-правовые акты:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (глава 48 «Страхование»).

2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. от 29.06.2015).

3. Закон Российской Федерации от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (в ред. от 28.11.2015)

4. Закон РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями от 13.07.2015 № 233-ФЗ).

б) основная литература:

1. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: учебник. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2014. – 242 с.
2. Экономика и анализ деятельности организаций туризма / Ж.А. Ермакова. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2014. – 315 с.

в) дополнительная литература:

1. Гвозденко А.А. Страхование: Учебник. М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2008. – 464 с.
2. Страхование: учебник / под ред. Т.А. Федоровой. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Магистр, 2009.

3. Черникова Л.И. Страхование и риски в туризме: учеб. Пособие для студ. высш. учеб.заведений / Л.И. Черникова. – М.: Издательский центр «Академия», 2010. – 160 с.
4. Шариков В.И. Основы страхового дела [Текст]: методические рекомендации по изучению дисциплины / В.И. Шариков; Российская международная академия туризма. – Химки: РМАТ, 2011. – 110 с.

г) интернет-ресурсы:

1. Журнал "Страховое дело".

URL: http://www.library.ankil.ru

2. Журнал "Страховое право".

URL: http:// www.library.ankil.ru.

3. Журнал "Финансы".

URL: http:// www.finance-journal.ru.

4. Журнал «Страховой бизнес».

URL: http:// www.insurebiz.ru.

5. Журнал «Организация продаж страховых продуктов».

URL: http:// www.reglament.net/ins/ prod.

6. Федеральная служба страхового надзора.

URL: http://www.fssn.ru.

Всероссийский союз страховщиков.

URL: http://www.ins-union.ru.

7. Международная ассоциация страховых надзоров

URL: http:// www.iaisweb.org.

8. Национальная страховая гильдия.

URL: http:// www.nsgildia.ru/index.shtml.

9. Агентство страховых новостей.

URL: http:// www.insur-info.ru/

10. Российский Союз автостраховщиков.

URL: http:// www.autoins.ru/ru/index.wbp.

11. Межрегиональный Союз медицинских страховщиков.

URL: http:// www.iumi.ru/

12. "Финансовая газета".

URL: http:// www.fingazeta.ru/

13. Министерство финансов Российской Федерации.

URL: http:// www.minfin.ru.

14. Министерство экономического развития и торговли.

URL: http://www.economy.gov.ru/wps/portal.

15. Российский союз туриндустрии.

URL: http://www.rostourunion.ru.

5. Перечень ключевых слов

Страхование, страховой продукт, страховая защита, страховой риск, страховая сумма, страховая премия, страховая выплата, виды и формы страхования, договор страхования, цена страховой услуги, страховой тариф, страхование в туризме, медицинское страхование туристов, страхование риска отмены поездки, страхование багажа, страхование ответственности туроператора, страхование «Зеленая карта».

6. Глоссарий

Разнообразие страховых отношений позволяет выделить четыре группы терминов и определений, характеризующих специфику страхования:

1. Термины, выражающие общие условия страхования

Застрахованный – физическое лицо, в пользу которого заключен договор страхования. На практике застрахованный может быть одновременно страхователем, если уплачивает денежные (страховые) взносы самостоятельно.

Выгодоприобретатель - это физическое или юридическое лицо, назначаемое страхователем для получения страховых выплат по договору страхования.

Страховой интерес – это мера материальной заинтересованности в страховании. Выражается в страховой сумме и условиях страхового полиса.

Страховая ответственность - обязанность страховщика сделать страховую выплату при оговоренных последствиях произошедших страховых случаев.

Страховая оценка- оценка имущества для целей страхования. На практике рассчитывается по действительной стоимости, рыночным ценам и др.

Страховая стоимость - действительная фактическая стоимость объекта страхования.

Страховая сумма - денежная оценка страхового интереса и страховой ответственности, т. е. максимального размера обязательств страховщика по

страховым выплатам. Она является исходным параметром для расчета страховой премии и страховой выплаты.

Лимит ответственности - страховая сумма, указанная в договоре страхования (полисе), в пределах которой страховщик несет ответственность перед страхователем (третьими лицами); максимально возможная сумма страхового возмещения.

Договор страхования - правовая форма, служащая цели образования страховых фондов страховых организаций за счет средств страхователей.

Страховой полис, или страховое свидетельство - документ установленного образца, который выдается страховщиком страхователю (застрахованному) и удостоверяет факт заключения договора страхования.

Срок действия договора страхования- предусмотренный условиями страхования период времени, в рамках которого на страховые случаи распространяется страховая ответственность страховщика, т. е. его обязанность сделать страховую выплату. Различают краткосрочные договоры страхования, срок действия которых не превышает одного года, и долгосрочные договоры, срок действия которых не менее одного года.

Действие договора страхования начинается с момента вступления договора в силу после уплаты единовременного или первого страхового взноса и заканчивается одновременно с окончанием срока страхования или может быть короче его.

Срок страхования – временной интервал, в течение которого объекты страхования считаются застрахованными. Может колебаться от нескольких часов или дней до нескольких лет (например, 15-25 лет). Кроме того, возможен неопределенный срок страхования, который действует до тех пор, пока не произойдет страховой случай или одна из сторон правоотношений (страхователь или страховщик) не откажется от их дальнейшего продолжения, заранее уведомив другую сторону о своем намерении.

Риск – вероятность уничтожения, потерь и повреждений.

Экономический риск – неопределенная возможность уничтожения, потерь и повреждений, выраженных в денежном измерителе.

Цель страхования – снижение потерь, связанных с экономическим риском.

Страховой риск– этот термин в страховании может иметь различные значения, например: (1) предполагаемое вероятное событие или совокупность событий, на случай наступления которых проводится страхование (страховой риск – кража); (2) конкретный объект страхования (страховой риск – судно); (3) страховая оценка, под которой понимают стоимость объекта, учитываемую при страховании; (4) вероятность наступления страхового случая (страховой риск есть вероятность наступления страхового случая, равная 0,02).

2. Термины, связанные с процессом формирования страхового фонда

Страховой взнос (страховая премия)– это плата за страховую услугу.

Страховой фонд (страховой резерв)– это сумма денежных средств, которая образуется у страховщика за счет взносов (платежей, премий) страхователей. Для страхового фонда характерна возвратность средств, так как число взносов за каждый отрезок времени больше числа выплат.

Страховое обеспечение– страховая выплата в личном страховании.

Страховой тариф- это ставка страхового взноса или выраженный в рублях страховой взнос (страховая премия), уплачиваемый с единицы страховой суммы, равной, как правило, 100 руб. В договорах добровольного страхования определяется условиями договора по соглашению сторон, в договорах обязательного страхования – в соответствии с федеральными законами о конкретных видах обязательного страхования.

Актуарий– это специалист по оценке и анализу риска, возникающего преимущественно в страховой сфере. Актуарий с использованием актуарных расчетов проводит, в частности, расчет страховых тарифов и страховых резервов.

Андеррайтинг - *в широком смысле* – процесс отбора и классификации рисков; *в узком смысле* - процесс оценивания индивидуального риска и выработки решения о принятии его на страхование.

Андеррайтер - специалист по оценке рисков и выработке решений о принятии их на страхование.

Брутто-премия – ставка премии: сумма страховых платежей с учетом операционных расходов по заключению договора страхования, ведению дела, перестрахованию и страхованию; исчисляется исходя из брутто-ставки.

Брутто-ставка – тарифная ставка взносов по страхованию, представляющая сумму нетто-ставки, обеспечивающей выплату страхового возмещения (страховой суммы), и надбавки (нагрузки) к ней, предназначенной для покрытия других расходов, связанных с проведением страхования.

3. Термины, связанные с расходованием средств страхового фонда

Страховой риск – предполагаемое событие, обладающее признаками вероятности опасности и случайности наступления страхового события.

Объем страховойответственности — перечень рисков, предусмотренных договором страхования.

Страховое событие– это событие, указанное в договоре страхования, по поводу наступления которого заключен договор.

Страховой случай – это свершившееся страховое событие, с наступлением которого возникает обязанность страховщика произвести выплату страхователю, застрахованному лицу, выгодоприобретателю или третьему лицу.

Страховой акт – документ, в котором страховщик фиксирует факт, причину и последствия страхового события.

Страховая выплата– это сумма денег, выплачиваемая страховщиком страхователю (застрахованному, выгодоприобретателю) по условиям договора страхования при наступлении страхового случая.

Страховое возмещение– страховая выплата в имущественном страховании.

Страховое покрытие - размер страховых выплат, отвечающий участию страховщика в возмещении ущерба. Оно может быть полным, когда страховщик полностью возмещает ущерб, и частичным (неполным), когда страховщик возмещает лишь определенную долю ущерба.

Суброгация - переход к страховщику прав страхователя на возмещение ущерба после уплаты страховщиком страховой выплаты.

Регрессный иск– иск, предъявляемый страховщиком виновнику ущерба, нанесенного застрахованному, по праву суброгации.

Франшиза – определенная договором часть страхового ущерба, не подлежащая возмещению страховщиком. Франшиза бывает условной и безусловной.

При *условной франшизе* страховщик освобождается от ответственности за ущерб, не превышающий сумму франшизы, и должен возместить убыток полностью, если его размер превышает франшизу.

При *безусловной (вычитаемой) франшизе* убыток возмещается всегда за вычетом франшизы.

4. Термины, используемые в мировой практике страхования

Абандон – отказ страхователя от своих прав на имущество в пользу страховой компании и получения полного страхового возмещения. Чаще всего страхователь – владелец имущества прибегает к абандону в случаях пропажи (гибели) или повреждения этого имущества в такой степени, что его восстановление представляется нецелесообразным;

Сюрвейер – эксперт, осуществляющий по инициативе страхователя или страховщика осмотр застрахованных или подлежащих страхованию грузов и судов.

Аварийный сертификат – документ, официально подтверждающий причины, характер и размеры убытка в застрахованном имуществе вследствие наступления страхового случая. Составляется аварийным комиссаром и выдается страхователю после оплаты им счета расходов составителя;

Аддендум – письменное дополнение к ранее заключенному договору страхования или перестрахования, в котором содержатся согласованные между сторонами изменения ранее оговоренных условий;

Бордеро – документально оформленный перечень рисков, принятых к страхованию и подлежащих перестрахованию, содержащий их подробную характеристику;

Страховой пул – добровольное объединение страховых компаний, не являющееся юридическим лицом и создаваемое на основе соглашения между ними в целях обеспечения финансовой устойчивости страховых операций на условиях солидарной ответственности его участников за исполнение обязательств по договорам страхования, заключенным от имени пула. Договоры страхования от имени участников страхового пула заключаются по единым правилам страхования и единым страховым тарифам. Деятельность пула строится на принципах сострахования.

Зеленая карта – система международных договоров об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев автотранспорта. Получила название по цвету и форме страхового полиса, удостоверяющего это страховое правоотношение.

7. Вопросы для подготовки к экзамену

1. История развития страхования
2. Предмет и функции страхования
3. Принципы страхования
4. Организационная схема страхования
5. Классификация отраслей страхования
6. Участники договора страхования
7. Общие вопросы договора страхования
8. Порядок заключения договора страхования
9. Права и обязанности страхователя по договору страхования
10. Права и обязанности страховщика по договору страхования

11. Прекращение договора страхования
12. Риски туриста и формы защиты от них
13. Риски туроператора и формы защиты от них
14. Организация страхования граждан, выезжающих за рубеж
15. Страхование неотложной помощи
16. Страхование медицинских расходов
17. Страхование транспортных и иных расходов, связанных со страховым случаем
18. Виды договоров страхования выезжающих за рубеж и практика их ведения
19. Страхование расходов, возникших из-за невозможности совершить поездку
20. Страхование багажа
21. Страхование гражданской ответственности на время путешествия за границу
22. Страхование профессиональной ответственности туроператора: формы и размеры финансового обеспечения; гарантии по финансовому обеспечению; правила осуществления выплат туристам по финансовым гарантиям
23. Особенности договора страхования ответственности туроператора как формы финансового обеспечения
24. Международная система страхования автогражданской ответственности «Зеленая карта»: история создания; организация и принципы деятельности; договор страхования; правила урегулирования страховых случаев.
25. Актуальные проблемы рынка страхования туристов
26. Объединение «Ассоциация туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»

Шариков В.И.

СТРАХОВАНИЕ И РИСКИ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов, обучающихся по направлению 43.03.02 «Туризм».

Подписано в печать _____. Формат _____

Бумага офсетная. Печать лазерная. Усл.-печ. П. _____ п.л

Тираж _____ экз. Заказ _____

Отпечатано в ФГБОУ ВО «РГУФКСМиТ»,
105122, г. Москва, Сиреневый бульвар, 4

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма»
(ГЦОЛИФК)

Методические рекомендации

Проектирование и организация турагентских услуг

Направление подготовки
43.03.02 «Туризм»

Профиль подготовки
Технология и организация туроператорских и туроператорских услуг

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Москва – 2017

Методические рекомендации утверждены и рекомендованы
Экспертно-методическим советом Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Протокол № 77 от «25» апреля 2017г.

Методические рекомендации обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Методические рекомендации обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Методические рекомендации обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Методические рекомендации обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Шариков В. И.
Проектирование и организация турагентских услуг: Методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов направления 43.03.02 «Туризм». – М., ФГБОУ ВО РГУФКСМиТ. 2017. - 60 с.

Рецензент: Петрачёва И.В. – профессор кафедры Методики комплексных форм физической культуры РГУФКСМиТ, кандидат педагогических наук.

Методические рекомендации содержат задания и учебный материал по основным темам учебной программы для изучения дисциплины.

Содержание

Введение……4

1. Общие методические рекомендации по изучению курса.....5

2. Методические рекомендации по изучению теоретического материала курса……24

3. Методические рекомендации по самостоятельному выполнению практических заданий……40

4. Список рекомендуемой литературы……..…49

5. Перечень ключевых слов…….51

6. Глоссарий…….51

7. Вопросы к промежуточной аттестации……..……...54

Введение

Целью учебной дисциплины «Проектирование и организация турагентских » является формирование общих и профессиональных компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения образовательной программы, изучение технологии и организации турагентской деятельности в туризме.

Задачи изучения дисциплины:

- Раскрыть понятие, терминологию и содержание турагентской деятельности в туризме;
- Сформировать у студентов практические навыки организации турагентской деятельности в туризме.

Результативность изучения дисциплины зависит от эффективности аудиторной работы и от организации самостоятельной работы студентов.

В процессе самостоятельной работы студент накапливает дополнительную информацию и демонстрирует умение использовать её для решения конкретных учебных задач, совершенствует навыки самостоятельной работы с источниками учебной информации.

Учитывая это обстоятельство, данные методические рекомендации содержат:

- общие методические рекомендации по изучению дисциплины;
- методические рекомендации по изучению теоретического материала курса;
- методические рекомендации по самостоятельному выполнению практических заданий;
- список рекомендуемой литературы;
- перечень ключевых слов;
- тематику курсовых работ;
- вопросы для подготовки к зачёту и экзамену.

2. Общие методические рекомендации по изучению курса

Целью изучения курса «Проектирование и организация турагентских» студентами направления 43.03.02 «Туризм» является формирование компетенций, которыми должен обладать будущий работник сферы туризма для эффективного выполнения своих должностных обязанностей.

При этом уровень подготовки студента во многом зависит от того, как будет организована его самостоятельная работа по изучению курса.

Раздел 1. Турагентская деятельность и ее роль на туристском рынке

Тема 1.1. Роль и место турагентств на туристском рынке

Турагентство – посредник между туристами и туроператорами. Понятие турагентской деятельности. Место турагентств на туристском рынке. Функции и задачи турагентств. Виды турагентств. Основные виды деятельности, дополнительные услуги. Особенности работы туристских агентств.

Тема 1.2. Агентские сети в туризме

Агентские сети: единый стиль, имидж участников, стандарты обслуживания. Виды сетевого бизнеса. Условия присоединения к сетям. Популярные агентские сети. Уполномоченные агентства туроператоров.

Раздел 2. Технология создания турагентства

Тема 2.1. Юридические формальности при создании турагентства

Выбор формы собственности. Порядок прохождения процедур создания турагентства в государственных органах: регистрационной палате, налоговой инспекции, фондах, изготовление печатей и штампов, открытие расчетного счета фирмы. Добровольная сертификация как конкурентное преимущество, Альтернатива - покупка турагентства «под ключ».

Тема 2.2. Бизнес-план турагентства

Понятие бизнес-планирования. Составление бизнес-плана турагентства. Основные разделы бизнес-плана. Требования к бизнес-плану.

Корректировка бизнес-плана. Оценка эффективности бизнес-плана. Диверсификация деятельности турфирмы в зависимости от внешних факторов.

Тема 2.3. Размещение турагентства

Выбор и размещение офиса турагентства в зависимости от целевой аудитории. Заключение договора аренды нежилого помещения. Субаренда. Согласование с СЭС, пожарной охраной. Страхование помещения. Вывеска турагентства: дизайн, изготовление, регистрация.

Тема 2.4. Оснащение офиса турагентства

Требования к оформлению офиса. Формирование стенда «Уголок потребителя»: наличие текстов законодательных документов сферы туризма в офисе фирме, документов турагентства. Оснащение офиса: мебель, оргтехника и т.д. Приобретение и установка компьютерных технологий в турагентстве: системы поиска и онлайн-бронирования туров, системы автоматизации офиса, разработка интернет-сайта турагентства.

Тема 2.5. Создание имиджа турагентства

Имидж как положительный образ туристской фирмы. Значение названия фирмы для потребителей, ассоциация с предоставляемыми услугами, оригинальность. Понятие товарного знака, его регистрация и функции. Факторы, влияющие на формирование имиджа: офис, партнерства, членство в ассоциациях, награды, персонал, связи с общественностью, работа в СМИ.

Раздел 3. Основные направления деятельности туристского агентства

Тема 3.1. Организация взаимодействия турагента с туроператором

Сделка турагента с туроператором. Регулирование договорных отношений субъектов предпринимательства в России. Виды договоров между турагентом и туроператором. Работа с каталогами туроператора.

Бронирование туров у туроператора. Расчеты за обслуживание туристов: наличные, безналичные. Комиссионное вознаграждение.

Тема 3.2. Документационное обеспечение продажи турпродукта

Организация работы турагентства по реализации туров. Оплата работы продавцов-агентов. Правовые основы реализации туристского продукта: Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила реализации турпродукта. Туристская путевка. Договор с туристом о реализации турпродукта, существенные условия договора. Ответственность сторон. Документы, выдаваемые туристу для совершения путешествия. Памятка туристу.

Раздел 4. Организация продвижения турпродукта

Тема 4.1. Маркетинг и конкурентная политика турагентства

Роль маркетинга в туризме. Туристский спрос, его особенности, прогнозирование спроса. Рыночный риск и проблемы в туризме. Дифференциация туристского рынка. Сегментация потребителей. Исследование спроса на турпродукт. Выбор ниши на рынке. Методы продвижения турпродукта. Конкурентная политика турагентств. Ценовая и неценовая конкуренция.

Тема 4.2. Реклама турагентства

Значение рекламы в туризме. Нормативно-правовые документы о рекламе в РФ. Рекламные мероприятия по привлечению туристов в офис (день открытых дверей, презентации). Рекламная политика туристской компании. Реклама турагентства в СМИ. Наружная реклама: щиты, вывески. Реклама турфирмы в Интернете. Сайт турфирмы. Разработка рекламной кампании фирмы исходя из цели деятельности. Нерекламные методы продвижения туристских услуг. Нестандартные приемы привлечения туристов в офис.

Тема 4.3. Обслуживание клиента при продаже тура

Психология продаж. Особенности личной продажи турпродукта. Особенности продажи по телефону. Мотивы клиентов при покупке. Типы продавцов, типы покупателей. Методы формирования заинтересованности в покупке. Тактика продаж.

Тема 4.4. Работа с претензиями туристов, управление конфликтами

Причины возникновения жалоб туристов. Ошибки менеджеров при работе с клиентами. Работа с поступившими претензиями. Способы выхода из конфликтных ситуаций. Формирование лояльности клиентов турфирмы.

Этапы и порядок самостоятельной работы. Одной из основных задач дисциплины «Проектирование и организация турагентских услуг» является формирование навыков самостоятельной работы студентов, в которую включаются:

- определение содержания и объёма домашних заданий в виде решения задач и упражнений по темам курса;
- перечень учебной литературы, которую должен изучить студент;
- определение учебной литературы по выбору студента и согласование ее перечня с преподавателем;
- консультации в процессе учебной и внеучебной работы при подготовке к контрольным работам, при написании рефератов и при подготовке к зачету;
- работа с текстами: учебниками, историческими источниками, дополнительной литературой, в том числе материалами интернета, а также проработка конспектов лекции;
- написание докладов, рефератов, составление графиков, таблиц, схем;
- участие в работе семинаров, студенческих научных конференций;
- подготовка к зачету.

Рабочей учебной программой дисциплины «Технология и организация турагентской деятельности» предусмотрены практические занятия (в том числе в интерактивной форме).

Для успешной подготовки к практическим занятиям необходимо:

- внимательно прочитать конспект лекций по данной тематике;
- ознакомиться с соответствующим разделом учебника;
- проработать дополнительную литературу и источники;
- ответить на вопросы и решить задачи.

Особое внимание следует уделить знанию терминов и правовых основ страхования, так как это поможет в лучшем понимании и усвоении материала. В ходе практических занятий в целях активизации познавательной деятельности студентов применяются проблемные вопросы и задания.

В ходе практических занятий планируется проведение тестирования по темам курса.

Примеры тестовых заданий

1. Турагентство – это:

А) организация – продавец, занимающаяся формированием туров.

Б) организация - посредник, занимающаяся продажей сформированных туроператором туров;

В) организация – поставщик услуг, занимающаяся формированием и продвижением турпродукта на туристский рынок.

2. ***Функции турагентства:***

А) реклама туристского продукта и информация потребителя о возможном туристском предложении; реализация потребителю туристского продукта с полной и достоверной информацией о его потребительских качествах;

Б) взаимодействие с гостиницами, предприятиями питания и прочими организациями; формирование турпродукта и реализация его

потребителю с полной и достоверной информацией о потребительских качествах;

В) продажа туров туроператору, реклама туристского продукта и информация потребителя о возможном туристском предложении.

3. ***Определение: «турагентская деятельность - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем» дано в законе:***

А) ФЗ « О туризме»;

Б) ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»;

В) ФЗ «Об организации турагентской и туроператорской деятельности».

4. ***Первые попытки формирования сетей туристских агентств в России приходятся:***

А) на середину 1990-х гг. под марками «Роза Ветров» и «Академсервис»;

Б) на 1998 год под маркой «Магазин горящих путевок»;

В) на 1992 год под маркой «Куда.ру».

5. ***Причины присоединения турагентств к агентским сетям:***

А) возможность привлечения клиентов известным и надежный брендом; получение рекламной и юридической поддержки; получение повышенной комиссии от туроператоров;

Б) возможность привлечения клиентов известным и надежный брендом; получение возможности самостоятельно формировать и реализовывать турпродукт без участия туроператора;

В) возможность привлечения клиентов известным и надежный брендом; возможность самостоятельного начисления себе комиссионного вознаграждения; получение о туроператоров финансовой поддержки.

6. ***При франчайзинге:***

А) компания-франчайзер передает агентству-франчайзи право на продажу продукции и услуг по заранее определенным законам и правилам;

Б) агентство-франчайзи, полностью принадлежит компании-франчайзеру, подчиняясь его внутренним стандартам и не является отдельным юридическим лицом;

В) агентства-франчайзи являются сетью абсолютно независимых компаний, которые становятся уполномоченными агентствами оператора-франчайзера, действуют на основе своих внутренних стандартов и имеют в своем названии и логотипе операторский бренд.

7. ***Сеть турагентств «Велл» является:***

А) сетью турагентств, полностью принадлежащей крупным туроператорам;

Б) сетью, в которой представлены как собственные агентства крупных туроператоров, так и франчайзинговые;

В) франчайзинговой сетью турагенств.

8. ***Какой процент турагентств в России является участниками туроператорских сетей?***

А) более 60%;

Б) около 30% в столице и не более 20% в регионах;

В) около 50% в столице и не более 10% в регионах.

9. ***Агентское соглашение между турагентом и туроператором предполагает*****:**

А) обязанность туроператора (продавца) передать турагенту (покупателю) право собственности на продукт и обязанность турагента выплатить причитающуюся сумму туроператору;

Б) возложение туроператором (комитентом) на турагента (комиссионера) обязательства совершить сделку с третьими лицами от своего имени на условиях выплаты комиссионного вознаграждения;

В) отправку и прием групп туристов между двумя турфирмами на основе взаимозачетов.

10. ***Туристская путевка:***

А) не может являться бланком строгой отчетности и заменять чеки контрольно-кассовых машин;

Б) может являться бланком строгой отчетности и заменять чеки контрольно-кассовых машин, при условии, что она выполнена типографским способом;

В) всегда является бланком строгой отчетности и заменяет чеки контрольно-кассовых машин.

11. ***Сегментирование рынка представляет собой:***

А) выявление потенциального риска на различных сегментах рынка, в зависимости от следующих факторов: сильных сезонных колебаний спроса, неожиданного и непредсказуемого влияния внешних факторов окружающей среды и пр.;

Б) разбивку рынка на четкие группы покупателей, для каждой из которых могут потребоваться отдельные товары, услуги;

В) подготовка отдельного маркетингового плана для каждого конкретного сегмента

рынка.

12. ***Стандартный авиабилет IATA:***

А) является контрактом на перевозку между авиакомпанией и пассажиром;

Б) не может играть роль контракта на перевозку между авиакомпанией и пассажиром, т.к. не содержит всей необходимой для этого информации;

В) считается контрактом только при регулярных авиарейсах.

13. ***Требования к бизнес-плану:***

А) бизнес-план должен быть разделен на главы или разделы;

Б) необязательно делить бизнес-план на разделы, главное, чтобы он был написан простым лаконичным языком;

В) бизнес-план пишется сплошным текстом от первого лица и представляет собой письменное обращение предпринимателя к инвестору.

14. ***В целях предупреждения лиц, знакомящихся с бизнес планом о секретности, содержащейся в нем информации, составляется*****:**

А) меморандум о конфиденциальности;

Б) аннотация о конфиденциальности;

В) аннотация об ответственности за разглашение сведений третьим лицам.

15. Структура и содержание бизнес-плана:

А) строго регламентируются «Международными требованиями к коммерческим проектам»;

Б) регламентируются ГОСТами РФ;

В) строго не регламентированы.

16. *В организационном плане бизнес-плана необходимо:*

А) описать процесс организации взаимодействия между фирмой и ее партнерами;

Б) отразить оргструктуру фирмы, перечислить все ключевые должности фирмы;

В) показать, как будет организован процесс сбыта продукта и перечислить рекламные и не рекламные средства продвижения на рынок.

17. *План маркетинга описывает:*

А) потенциальных конкурентов и партнеров и сотрудников фирмы, методы их стимулирования;

Б) как будет достигнут намечаемый уровень продаж;

В) современного состояния и перспективы развития отрасли,в которой будет оперировать создаваемый проект.

18. *Требования к офису турагентства определяет:*

А) ГОСТ Р 50690-2000 «Требования к офису (помещению) туроператора/турагента, оказывающего туристские услуги»;

Б) ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»;

В) ГОСТ Р 50690-2000 «Общие положения и требования при оказании туристских услуг».

19. *Когнитивный имидж:*

А) создается специально рекламой или PR-акциями и не в полной мере соответствует характеру и результативности деятельности организации;

Б) формируется как впечатление о работе и отношениях персонала (корпоративные отношения, этика поведения, особенности делового общения, традиции и пр.);

В) дает «сухую» специальную информацию (ориентирован главным образом на людей сведущих, узких специалистов).

20. ***Естественный имидж организации складывается:***

А) в результате проведения PR акций и антирекламы конкурентов;

Б) стихийно, в результате практической деятельности организации;

В) благодаря газетным и журнальным статьям, содержащим отзывы клиентов о фирме.

21. ***По степени рациональности восприятия выделяют:***

А) позитивный и негативный имидж;

Б) когнитивный и эмоциональный имидж;

В) внешний и внутренний имидж.

22. ***Фирменный стиль - это:***

А) набор цветовых, графических, словесных, дизайнерских постоянных элементов, обеспечивающих смысловое и визуальное единство восприятия организации, ее внутреннего и внешнего оформления;

Б) сложившийся в массовом сознании и имеющий характер стереотипа, сильно эмоционально окрашенный образ;

В) оформленное в любом цвете и цветовом сочетании обозначение, которое может быть словесным (название фирмы, либо оригинальные слова, сочетания букв, фразы или словосочетания, выполненные необычным, запоминающимся шрифтом) и графическим (абстрактные символы и изображения, значки, рисунки, орнаменты, символы, вид товара, фигуры любых форм).

23. ***Основные стили руководства:***

А) авторитарный, деловой, демократический, либеральный;

Б) авторитарный, авторитарный, демократический, деловой;

В) авторитарный, авральный, деловой, демократический, либеральный, компромиссный.

24. ***Типы взаимодействия персонала в организации:***

А) конкуренция, конфронтация, корпорация;

Б) конкуренция, корпорация, контакт;

В) контакт, конкуренция, кооперация, конфронтация, кооперация, корпорация.

25. ***Считается, что основным путем достижения корпоративных отношений в фирме является:***

А) мотивация сотрудников коллектива на достижение индивидуальных результатов в работе с целью повышения уровня продаж;

Б) авторитарный стиль руководства, позволяющий ужесточить контроль за выполнением объема работ;

В) совместная деятельность, объединенная общими интересами и привлекательными целями.

26. ***Убеждающая реклама:***

А) играет важную роль на начальной стадии продвижения турпродукта;

Б) приобретает особое значение на этапе конкурентной борьбы, когда целью рекламной компании является формирование избирательного спроса на определенную марку товара;

В) имеет очень важное значение для продвижения уже известных товаров, услуг.

27. ***Основополагающий закон в индустрии туризма:***

А) ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»;

Б) ФЗ «О турагентской и туроператорской деятельности»;

В) ФЗ «Об основах деятельности предприятий туриндустрии».

28. ***При отсутствии заключенного договора между агентством и туристом:***

А) турист не сможет пожаловаться на некачественное обслуживание турфирме и обратиться в суд;

Б) турист в любом случае может пожаловаться на некачественное обслуживание и обратиться в суд;

В) турист может пожаловаться на некачественное обслуживание турфирме, но суд его иск не примет.

29. ***Претензию туриста следует рассмотреть и ответить в течение:***

А) 10 календарных дней;

Б) 20 календарных дней;

В) 4 – х недель.

30. ***Может ли турист обратиться в суд по вопросу некачественного обслуживания в путешествии, если турфирма, признав свою вину, уже выплатила туристу компенсацию добровольно?***

А) Нет, т.к. ущерб уже возмещен.

Б) Да, т.к. только суд может определить размер компенсации.

В) Да, только если у турфирмы и туриста есть заключенный договор.

Далее следует прочитать материал по рекомендованным учебникам и пособиям. Для обеспечения глубины знаний желательно изучить рекомендованную дополнительную литературу, познакомиться с другими публикациями.

Рекомендации по подготовке, написанию и оценке реферата.

Самостоятельная работа студентов, изучающих дисциплину «Технология и организация турагентской деятельности», рассматривается как одна из важнейших форм творческой деятельности студентов по преобразованию информации в знания, получения навыков сбора, анализа и обработки полученной информации. С этой целью при изучении дисциплины студенты должны подготовить рефераты.

Тематика рефератов по дисциплине «Проектирование и организация туроператорских услуг»

1. Агентские сети в туризме: примеры, причины присоединения.

2. Турагентская деятельность: определение, место турагентств на рынке, функции и задачи, виды деятельности.

3. Франчайзинговые агентства: определение, франчайзинговый пакет, примеры турагентств.

4. Подбор туроператора для сотрудничества.

5. Виды сделок между туроператором и турагентом: договор купли-продажи, договор комиссии, договор поручения.

6. Структура договора.

7. Работа турагента с каталогами туроператора.

8. Бронирование туров у туроператора: по почте, по телефону, on-line, системы бронирования.

9. Бронирование билетов в турагентствах: необходимая информация для бронирования, требования профессиональной этики, перевозка специальных лиц потребителей.

10. Бронирование мест в гостинице турагентством: необходимая информация, классификация гостиниц и номеров.

11. Предприятия питания: виды, типы питания, виды меню.

12. Этапы создания туристского агентства: выбор организационно-правовой формы, сертификация услуг.

13. Бизнес-план: понятие, его роль в бизнесе, виды, разделы.

14. Товарный знак: отличие от наименования фирмы, регистрация товарного знака

15. Маркетинг в конкурентной политике фирмы.

16. Обслуживание клиента в офисе, типы покупателей и мотивы клиентов при покупке.

17. Жалобы клиентов: причины возникновения, работа с претензиями.

18. Особенности продаж летних направлений (Турция, Греция, Италия, Испания, Кипр, Хорватия, Тунис).

19. Особенности продаж зимних направлений (Тайланд, Египет, Доминиканская Республика, ОАЭ, Индия, Вьетнам, Куба, Индонезия)

20. Особенности продаж круглогодичных направлений (Франция, Германия, Великобритания, Китай, Япония, США).

21. Реклама: виды, используемые в туризме.

Требования к оформлению реферата: шрифт текста - размер 14 пт., гарнитура TimesNewRoman; межстрочный интервал – 1,5 (полуторный); отступ строки – 1,25; выравнивание текста – по ширине; поля: левое – 30 мм.верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. правое – 15 мм; объем – 15-20 печатных страниц; каждая новая глава начинается с новой страницы, параграфы следуют друг за другом; во введении указать актуальность темы, цель и задачи работы, в заключение - подвести итоги, сделать выводы; работа должна быть предоставлена в печатном виде на стандартном листе бумаги формата А4 (210×297 мм) с текстом только с одной стороны листа в папке со скоросшивателем без файлов.

Критерии оценки реферата:

Критерий	Требования к студенту
1. Знание и понимание теоретического материала.	- определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; - используемые понятия строго соответствуют теме; - самостоятельность выполнения работы.
2. Анализ и оценка информации	- грамотно применяет категории анализа; - умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; - студент использует большое количество различных источников информации; - дает личную оценку проблеме;
3. Построение суждений	- ясность и четкость изложения; - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка.

	- общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи.
4. Оформление работы	- работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации;

- оценка «отлично» выставляется студенту, если работа отвечает всем 4 критериям;
- оценка «хорошо» если, работа отвечает всем 3 критериям;
- оценка «удовлетворительно», если работа отвечает всем 2 критериям;
- оценка «неудовлетворительно», если работа не отвечает критериям.

Методы работы с литературой. Студенты должны понимать, что даже самый объемный учебник является лишь сжатым, концентрированным выражением всего материала, который существует по данной дисциплине. В учебнике, во-первых, приводятся и объясняются основные понятия и факты, причем их интерпретация соответствует общепризнанной или доминирующей точке зрения в науке; во-вторых, обращается внимание на дискуссионные вопросы, что позволит вам изучить проблему по другим источникам и сформировать собственную точку зрения. Нередко в учебниках приводятся мнения и аргументация других ученых по какой-либо проблеме, что призвано содействовать углублению ваших знаний.

Работа с учебником должна происходить в течение всего семестра, а его материал - распределяться равномерно по неделям, в соответствии с темами лекции и практических занятий. Неплохой эффект дает чтение учебника не после лекции, а наоборот, перед ней. Студент, уже ознакомленный с темой по учебнику, воспринимает и запоминает основные положения лекции намного легче.

При ознакомлении с каким-либо разделом рекомендуется прочитать его целиком, стараясь уловить логику и основную мысль автора. При вторичном чтении лучше акцентировать внимание на основных, ключевых вопросах темы. Можно составить их краткий конспект, что позволит изученный материал быстро освежить в памяти перед экзаменом. Не забудьте отметить сложные и не понятные вам места, чтобы на занятии задать вопрос преподавателю.

Рекомендации по работе с источниками сети Интернет. В качестве источников информации необходимо использование Web-ресурсов сети Интернет.

При этом следует учитывать, что ни одна из баз данных Интернета не является всеобъемлющей, и качество предоставляемой информации нуждается в критической оценке. Исключение составляют официальные сайты государственных и крупных корпоративных структур, правовые базы, содержащие законодательные и нормативные акты.

Поиск информации в Интернете предлагается проводить с учетом следующих рекомендаций:

- желательно избегать прямолинейного поиска по одному слову, лучше задавать поисковой системе группу ключевых слов или фразу;

- для поиска по группе слов или по ключевой фразе рекомендуется использовать не любую поисковую систему, а ту, которая наиболее знакома, так как в разных системах используются разные правила для записи группы слов (правила нужно знать);

- при поиске по одному слову целесообразно применять как можно больше разных поисковых систем.

Содержание и особенности подготовки и проведения зачета. К зачету допускаются студенты, в полном объеме освоившие программу дисциплины (набравшие не менее 41 балла в результате подготовки докладов и презентаций, написания рефератов, устных ответов).

Для успешной сдачи зачета (экзамена) следует соблюдать следующие

правила:

• подготовка к зачету (экзамену) должна быть системной в течение всего семестра;

• наиболее интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до зачета (экзамена): распределите вопросы для подготовки к зачету таким образом, чтобы успеть выучить или повторить их полностью до начала сессии;

• данные вам 3-4 дня перед зачетом (экзаменом) используйте для повторения следующим образом: распределите вопросы на первые 2-3 дня, оставив последний день свободным. Используйте его для повторения курса в целом, чтобы систематизировать материал, а также доучить некоторые вопросы (как показывает опыт, именно этого дня обычно не хватает для полного повторения курса);

• неплохой эффект дает «репетиция» зачета (экзамена). Сделайте себе «экзаменационные билеты», и попытайтесь смоделировать ситуацию. Вытянув билет, в течение 30 минут (времени, которое на зачете обычно дается на подготовку) попытайтесь письменно ответить на вопросы. Откажитесь от соблазна сразу заглянуть в книгу, иначе смысл «репетиции» будет потерян. Напрягите свою память, и лишь по истечении 30 минут сверьте свой ответ с учебником или конспектом. В такой ситуации вы запомните все недочеты своего ответа, и на зачете ответите правильно (не случайно содержание своих ответов на зачете студенты помнят годами).

2. Методические рекомендации по изучению теоретического материала курса

Ниже даны рекомендации по изучению теоретического материала курса «Проектирование и организация турагентских».

Раздел 1. Турагентская деятельность и ее роль на туристском рынке

Основные вопросы:

1. Понятие турагентской деятельности. Место турагентств на туристском рынке.

2. Функции и задачи турагентств.

3. Виды турагентств.

4. Особенности работы туристских агентств.

5. Агентские сети. Виды сетевого бизнеса. Популярные агентские сети. Уполномоченные агентства туроператоров.

Цель и задачи изучения раздела – усвоение студентами понятия турагентской деятельности, основных терминов и определений, знание функций, видов и задач турагентств.

Требования к уровню подготовленности студента - самостоятельное изучение материала по лекциям, рекомендуемой литературе и источникам, использование интернет-ресурсов, ознакомление с глоссарием дисциплины.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с последующими изменениями и дополнениями)

2. Игнатьева И.Ф. Организация туристской деятельности: учебное пособие. – СПб.: Питер, 2015. – 448 с.

3. Кусков А.С. Основы туризма : учеб. для студентов и слушателей вузов, обучающихся по эконом. специальностям : рек. УМО вузов России по образованию в обл. менеджмента / А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Кнорус, 2010. - 387 с.

4. www.ratanews.ru – Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии.

5. www. www.tourlib.net. - Все о туризме: туристическая библиотека.

6. www.tourbus.ru. - Журнал «Турбизнес».

Краткие выводы по итогам изучения раздела 1:

Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах

туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Закон № 132-ФЗ) содержит следующие понятия:

туристская деятельность - туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;

турист - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания;

туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта;

турагентская деятельность - деятельность по продвижению и реализации, туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее - турагент);

Реализация туристского продукта производится как туроператором, так и турагентом. Реализация осуществляется при заключении договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта. Кроме того, при реализации туристского продукта участвуют третьи лица по оказанию туристу услуг в соответствии с договором.

Турагенты - это физические или юридические лица, выступающие посредниками по продаже сформированных туроператором туров. Компании, формирующие туристский продукт, нуждаются в торговых агентах, которые представляли бы их интересы в каждом населенном пункте, где имеются покупатели их услуг. Это удобно и потребителю, так как турагентство продает, как правило, комплекс услуг, представляя все организации сферы

услуг одновременно.

Обязательным элементом обслуживания является информационный пакет, который содержит перечень видов обслуживания, включенных в стоимость тура, а также ответы на все вопросы, которые чаще всего возникают во время путешествия.

Контрольные вопросы для самоподготовки студента:

1. Раскройте понятие турагентской деятельности. В чём заключается основная роль турагентства?
2. Назовите основные функции и задачи турагентств.
3. Какие бывают виды турагентств?
4. В чём заключается особенность работы туристских агентств?
5. Расскажите об агентских сетях. Назовите популярные агентские сети.

Раздел 2. Технология создания турагентства

Основные вопросы:

1. Юридические формальности при создании турагентства. Порядок прохождения процедур создания турагентства в государственных органах.
2. Бизнес-план турагентства. Требования к бизнес-плану. Оценка эффективности бизнес-плана.
3. Размещение турагентства.
4. Оснащение офиса турагентства. Требования к оформлению офиса.
5. Создание имиджа турагентства. Имидж как положительный образ туристской фирмы. Факторы, влияющие на формирование имиджа.

Цель и задачи изучения раздела – усвоение студентами технологии создания турагентства.

Требования к уровню подготовленности студента - самостоятельное изучение материала по лекциям, рекомендуемой литературе и источникам, знание структуры бизнес-плана и методов оценки его эффективности.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с последующими изменениями и дополнениями)
2. ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».
3. Игнатьева И.Ф. Организация туристской деятельности: учебное пособие. – СПб.: Питер, 2015. – 448 с.
4. Кусков А.С. Основы туризма : учеб. для студентов и слушателей вузов, обучающихся по эконом. специальностям : рек. УМО вузов России по образованию в обл. менеджмента / А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Кнорус, 2010. - 387 с.
5. www.ratanews.ru – Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии.
6. www. www.tourlib.net. - Все о туризме: туристическая библиотека.
7. www.tourbus.ru. - Журнал «Турбизнес».

Краткие выводы по итогам изучения раздела:

Эффективность турагентского бизнеса зависит от поиска ответов на три ключевых вопроса:

- какие средства необходимы для достижения поставленных целей и задач?
- где найти источники финансирования?
- как обеспечить платежеспособность и финансовую устойчивость ресторана?

Для получения дополнительных финансовых средств от финансовых структур (банки, инвестиционные компании и фонды) и частных инвесторов разрабатывается бизнес-план, который должен обосновать экономическую результативность создаваемого бизнеса.

В рыночных условиях возрастает роль бизнес-планирования, которое включает разработку бизнес-плана, его практическую реализацию и контроль над выполнением. Очевидно, что каждый предприниматель при организации

турагентского бизнеса должен отчетливо представлять потребности в ресурсах (финансовых, материальных и трудовых), источники их получения.

Бизнес-план обычно является перспективным документом, рассчитанным на 3-5 лет. При этом анализируются и прогнозируются условия и результаты деятельности предприятия.

Примерная структура бизнес-плана включает следующие разделы:

1. *Реквизиты предприятия* – название, адрес, организационно-правовая форма, состав учредителей;

2. *Резюме* – представляет собой краткий обзор бизнес-плана (не более трех страниц машинописного текста), составляется в последнюю очередь. Главная задача резюме – представить в сжатой форме основные идеи бизнес-плана, а также привлечь внимание и заинтересовать потенциального кредитора, инвестора или потенциального партнера. Например, резюме может содержать следующую информацию: цель и задачи бизнес-плана; назначение и описание видов деятельности (продукции, услуг); степень готовности и перспективность реализации проекта; величина необходимых инвестиций; ожидаемая рентабельность, срок окупаемости; социально-экономические последствия от реализации проекта.

3. *Описание продукции (работ, услуг)* – состоит в оценке продукта (услуги): потребительские свойства, отличие от конкурентов, прогноз цены и затрат на производство, организацию сервиса.

4. *Анализ рынка и конкурентов* – оценка положения дел в отрасли и емкости рынка, характеристика потенциальных потребителей и оценка ожидаемого спроса, характеристика потенциальных конкурентов (оценка объемов продаж, основных характеристик уровня качества и дизайна продукции, ценовой политики).

5. *Маркетинговый план* – определение ценового диапазона продаж и ценообразование, организация рекламы, прогноз развития рынка, формирование заказов и оформление договоров о поставках.

6. *План производства* – дается описание производственного процесса и его экологичности; приводится перечень имеющегося и недостающего основного оборудования; указываются основные поставщики сырья и материалов; дается характеристика производственных помещений (с указанием формы собственности и условий аренды); оцениваются масштабы производства; определяется динамика себестоимости производства единицы продукции.

7. *Организационный план* – раскрывается организационно-правовая форма и обосновывается организационная структура предприятия; указываются собственники (по долям вклада) и величина уставного капитала; дается характеристика кадров и партнеров по бизнесу; приводятся графики (таблицы) реализации инвестиций по времени освоения бизнеса, а также графики финансирования проекта и возврата кредита

8. *Оценка риска и страхование* – указываются возможные виды рисков, из которых особое внимание уделяется финансово-экономическим рискам; риск потери прибыли (снижения рентабельности) в результате неустойчивого спроса (положение на новом рынке) на планируемую продукцию может быть рассчитан с помощью статистических методов; указываются альтернативные стратегии, разрабатывается программа страхования рисков; оцениваются слабые стороны бизнеса и вероятность появления конкурентов, услуг, технологий; оценивается надежность поставщиков, партнеров по бизнесу; устанавливается возможный диапазон изменения конечных результатов (выручки, прибыли и т.п.) с учетом изменяющихся условий ведения бизнеса.

9. *Финансовый план* – включает прогноз объемов реализации, распределения чистой прибыли, план доходов и расходов, сводный баланс активов и пассивов предприятия, график достижения безубыточности; рассчитываются показатели эффективности проекта, и дается заключение об его экономической целесообразности.

10. *Приложения* – содержат копии документов, аргументирующих основные положения бизнес-плана, а также копии контрактов, договоров о поставках, прейскурантов и т.п.

Разработанный бизнес-план должен соответствовать требованиям Федерального фонда поддержки малого предпринимательства (ФФПМП). Критерии ФФПМП соответствуют неофициальному международному стандарту UNIDO (структура ООН по промышленному развитию), которым руководствуются банковские кредиторы. Данный стандарт предполагает использование пакетов юридических документов, специальных методов маркетинговых исследований рынка и финансовых расчетов.

Контрольные вопросы для самоподготовки студента:

1. Назовите основные этапы создания турагентства. Какие юридические формальности следует учитывать при создании турагентства?
2. Назовите основные разделы бизнес-плана турагентства. Какие требования предъявляются к бизнес-плану?
3. В чём заключается оценка эффективности бизнес-плана?
4. Какие существуют варианты размещения турагентства? Какие существуют требования к оформлению офиса?
5. Какие факторы влияют на формирование положительного имиджа турагентства?

Раздел 3. Основные направления деятельности туристского агентства

Основные вопросы раздела:

1. Организация взаимодействия турагента с туроператором. Виды договоров между турагентом и туроператором.
2. Бронирование туров у туроператора. Расчеты за обслуживание туристов: наличные, безналичные. Комиссионное вознаграждение.
3. Организация работы турагентства по реализации туров.

4. Правовые основы реализации туристского продукта: Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Закон РФ «О защите прав потребителей».

5. Правила реализации турпродукта.

6. Туристская путевка. Договор с туристом о реализации турпродукта, существенные условия договора. Ответственность сторон.

7. Документы, выдаваемые туристу для совершения путешествия. Памятка туристу.

Цель и задачи изучения раздела – усвоение студентами основных направлений деятельности туристского агентства

Требования к уровню подготовленности студента – самостоятельное изучение материала по лекциям, рекомендуемой литературе и источникам.

Характеристика основного понятийно-терминологического аппарата темы – при изучении темы необходимо добиваться усвоения следующих основных понятий: туристская путёвка, договор о реализации турпродукта, агентский договор, страховой полис, памятка туристу, туристский ваучер.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с последующими изменениями и дополнениями)

2. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 года № 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта».

3. ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».

4. ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».

5. Бгатов А.П. Туристские формальности : учеб. для студентов учреждений высш. проф. образования, обучающихся по направлению "Туризм" / А.П. Бгатов. - М.: Academia, 2011. - 364 с.
6. Игнатьева И.Ф. Организация туристской деятельности: учебное пособие. – СПб.: Питер, 2015. – 448 с.
7. www.ratanews.ru – Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии.
8. www. www.tourlib.net. - Все о туризме: туристическая библиотека.
9. www.tourbus.ru. - Журнал «Турбизнес».

Краткие выводы по итогам изучения темы:

Турагент - это посредник, занимающийся продажей сформированных туроператором туров, действующий на основе посреднических договоров, или продавец, действующий на основе договоров купли-продажи туристских продуктов.

Турагент добавляет к приобретаемому туру проезд туристов от места их проживания до первого по маршруту пункта размещения, от последнего на маршруте пункта размещения и обратно.

Турагентство - достаточно распространенный вид бизнеса в туризме. Значительная часть фирм действует как розничные турагентства, работая с клиентами напрямую.

Кроме реализации турпутевок, туристское агентство предлагает два основных своих продукта:

1. предварительное бронирование мест с продажей транспортных документов;

2. консультации и рекомендации клиентам относительно предполагаемых маршрутов и видов обслуживания, связанных с этими маршрутами.

В договоре, заключаемом между туроператором и турагентом, должны содержаться:

- условия продвижения и реализации турагентом туристского продукта;

- полномочия турагента на совершение сделок с туристами и (или) иными заказчиками от имени туроператора;
- условие, предусматривающее возможность (невозможность) заключения турагентом субагентских договоров;
- порядок взаимодействия туроператора и турагента в случае предъявления им претензий туристов или иных заказчиков по договору о реализации туристского продукта;
- условие, предусматривающее возможность осуществления выплат туристам и (или) иным заказчикам страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты дерюжной суммы по банковской гарантии в случае заключения договора о реализации туристского продукта между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом;
- взаимная ответственность туроператора и турагента, а также ответственность каждой из сторон перед туристом и (или) иным заказчиком за непредставление или представление недостоверной информации о туристском продукте, за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Агентский договор - договор, по которому одна сторона (агент) обязуется за вознаграждение совершать по поручению другой стороны (принципала) юридические и иные действия от своего имени, но за счет принципала либо от имени и за счет последнего (статья 1005 ГК РФ).

Если агент совершает сделку от своего имени, то он сам выступает стороной по сделке. Однако в дальнейшем агент обязан передать права и обязанности по сделке принципалу. Если же агент совершает сделку от имени принципала, то стороной по сделке выступает принципал.

К отношениям, вытекающим из агентского договора, соответственно применяются правила, предусмотренные договором поручения или договором комиссии, в зависимости от того, действует агент по условиям этого договора от имени принципала или от своего имени.

• Размер, способ, сроки и порядок выплаты комиссионного вознаграждения.

• Условия рекомендуемой страховки и ее продажи.

• Условия продажи дополнительных услуг.

• Особые условия (рекламная политика, обеспечение информацией, порядок и сроки бронирования услуг, порядок внесения изменений в условия тура по желанию клиента и др.)

• Условия аннуляции бронируемых услуг, штрафная сетка.

• Условия компенсаций.

• Ответственность за некачественные услуги или не предоставление таковых.

• Претензии, порядок их оформления и сроки предъявления.

• Порядок разрешения споров, арбитражная оговорка.

• Перечень приложений.

• Поименование и подписи сторон, принимающих участие в соглашении.

Контрольные вопросы для самоподготовки студента:

1. В чём заключается организация взаимодействия турагента с туроператором?
2. Перечислите основные виды договоров между турагентом и туроператором.
3. Раскройте технологию бронирование туров.
4. Какие бывают виды расчётов между туроператором и турагентом?
5. В чём заключается организация работы турагентства по реализации туров.
6. Раскройте правовые основы реализации туристского продукта (Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Закон РФ «О защите прав потребителей»).
7. Назовите правила реализации турпродукта.

8. Перечислите основные положения Договора о реализации турпродукта туристу.

9. Перечислите документы, выдаваемые туристу для совершения путешествия.

Раздел 4. Организация продвижения турпродукта

Основные вопросы раздела:

1. Роль маркетинга в туризме. Туристский спрос, его особенности, прогнозирование спроса.

2. Сегментация потребителей. Исследование спроса на турпродукт.

3. Выбор ниши на рынке. Методы продвижения турпродукта. Конкурентная политика турагентств. Ценовая и неценовая конкуренция.

4. Значение рекламы в туризме. Рекламная политика туристской компании. Реклама турагентства в СМИ, Интернете.

5. Нерекламные методы продвижения туристских услуг. Нестандартные приемы привлечения туристов в офис.

6. Обслуживание клиента при продаже тура. Особенности личной продажи турпродукта.

7. Работа с претензиями туристов, управление конфликтами.

Цель и задачи изучения раздела – усвоение студентами технологии и организации продвижения турпродукта.

Требования к уровню подготовленности студента – самостоятельное изучение материала по лекциям, рекомендуемой литературе и источникам.

Характеристика основного понятийно-терминологического аппарата раздела – при изучении темы необходимо добиваться усвоения следующих основных понятий: маркетинг, туристский спрос, виды рекламы в туризме, методы продажи тура, технология управления конфликтами.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с последующими изменениями и дополнениями).
2. Закон РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с последующими изменениями и дополнениями).
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 года № 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта».
4. ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».
5. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».
6. Бгатов А.П. Туристские формальности : учеб. для студентов учреждений высш. проф. образования, обучающихся по направлению "Туризм" / А.П. Бгатов. - М.: Academia, 2011. - 364 с.
7. Игнатьева И.Ф. Организация туристской деятельности: учебное пособие. – СПб.: Питер, 2015. – 448 с.
8. www.ratanews.ru – Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии.
9. www. www.tourlib.net. - Все о туризме: туристическая библиотека.
10. www.tourbus.ru. - Журнал «Турбизнес».

Краткие выводы по итогам изучения раздела:

Взаимоотношения между туристической организацией и туристом регулируются следующими документами:

- договором;
- туристской путевкой - документом, подтверждающим факт передачи туристского продукта;
- туристским ваучером - документом, устанавливающим право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающим факт их оказания.

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора. Договор заключается в письменной форме и должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству в области защиты прав потребителей.

Возмещение убытков при расторжении договора осуществляется в соответствии с фактическими затратами сторон. При этом сумма, выплачиваемая в качестве возмещения убытков, не может превышать двух размеров стоимости туристского продукта. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом туроператору или турагенту в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания действия договора и подлежат удовлетворению в течение 10 дней после получения претензии.

Конкретные условия путешествия, розничная цена туристского продукта указываются в туристской путевке, выдаваемой туристу туроператором или турагентом. Туристская путевка является письменным акцептом оферты (оферта - это безусловное обязательство выполнить указанные в письменном виде условия, без изменения их в одностороннем порядке) туроператора или турагента на продажу туристского продукта и неотъемлемой частью договора, а также документом первичного учета туроператора или турагента.

Принципы маркетинга - это основополагающие положения, которые лежат в его основе и раскрывают сущность и назначение. К ним можно отнести следующие:

изучение спроса и запросов потребителей;

приспособление производства в соответствии с требованиями потребителей и ситуацией на рынке;

формирование спроса с ориентацией на долговременную перспективу и воздействие на него.

Среди *функций маркетинга* (как совокупности действий, достаточно часто повторяющихся и имеющих определенную целевую направленность) различают:

- *аналитическую* (рыночные исследования);

- *производственную* (разработка ассортимента);

- *сбытовую* (выбор каналов сбыта);

- *управленческую* (регулирование деятельности предприятия в условиях конкуренции).

Результаты исследования рынка используются для его сегментации, а затем и выбора перспективного, при соблюдении следующего правила: концентрировать усилия лишь на самых привлекательных и перспективных сегментах (как правило, 20% потребителей обеспечивают 80% продаж).

Сегментация рынка - процедура разделения рынка на части (сегменты) исходя из общности требований к товару.

Процедура сегментации необходима для выявления целевого сегмента, на котором предполагает работать фирма, для достижения своих стратегических и тактических целей и *позиционирования* (размещения) товара в системе конкурирующих видов продукции и фирм для определения конкурентных позиций.

Принципы разработки рекламы:

- реклама должна быть краткой, иначе она до конца не воспринимается,
- реклама должна быть понятной клиенту, т.к. то, что воспринимается сознательно, обычно дольше удерживается в памяти,
- о чем говорится в начале и в конце сообщения, запоминается лучше, чем то, о чем говориться в середине. При построении текста и макета рекламного сообщения следует заранее выделить главное, чтобы им начать и закончить,
- материал должен быть разнообразен или необычен, тогда он запоминается лучше,
- информация легче воспринимается и лучше запоминается, если она не противоречит привычным понятиям, убеждениям и мнениям,
- необходимо учитывать дух основных тенденций общественной жизни. Для этого надо проводить социологические опросы населения, т.е.

маркетинговое исследование.

Принципы размещения рекламы:

- необходимо тщательно изучить источник информации, т.е. откуда получают информацию о стране, регионе, турцентре или курорте предполагаемые туристы;
- средства рекламы может быть весьма разнообразными. В туризме чаще всего используется: пресса, ТВ, радио, видеоролики, щитовая, в местах продажи;
- необходимо определить необходимость и возможную эффективность выбранного рекламоносителя.

Положительный образ фирмы любой, в том числе и туристской, начинается с названия. Специалисты по маркетингу считают, что название фирмы, ее товарный знак имеют большое значение как часть представительства. Образ фирмы в сознании потребителя неразрывно связан с ее названием. Оно является визитной карточкой туристской фирмы.

Контрольные вопросы для самоподготовки студента:

1. В чём заключается роль маркетинга в туризме?
2. От каких факторов зависит туристский спрос?
3. Дайте определение сегментации. В чём состоит специфика сегментации в туризме?
4. Какие существуют методы продвижения турпродукта?
5. Расскажите о ценовой и неценовой конкуренции в туризме.
6. В чём заключается специфика рекламы турагентства?
7. Какие существуют не рекламные методы продвижения тура?
8. В чём состоит особенность обслуживания клиента при продаже тура?
9. В чём заключается работа с претензиями туристов, управление конфликтами?

3. Методические рекомендации по самостоятельному выполнению практических заданий

Выполнение практических домашних заданий обеспечивает закрепление и углубление теоретических знаний, полученных в процессе обучения и в процессе самостоятельной работы студента с литературой.

Раздел 1. Турагентская деятельность и ее роль на туристском рынке

Тема 1.1. Роль и место турагентств на туристском рынке

План изучения темы:

1. Место турагентств на туристском рынке.
2. Функции и задачи турагентств.
3. Виды турагентств.
4. Основные виды деятельности, дополнительные услуги.
5. Особенности работы туристских агентств.
6. Соотношение количества турагентств к туристам, туроператорам.
7. Рейтинги турагентств.

Вопросы для самопроверки:

1. Раскройте сущность турагентской деятельности.
2. Обозначьте место турагентств на туристском рынке.
3. Что входит в функции и задачи туристских агентств?
4. Расскажите об известных и успешных туристских агентствах.

Тема 1.2. Агентские сети в туризме

План изучения темы

1. Агентские сети: единый стиль, имидж участников, стандарты обслуживания.
2. Виды сетевого бизнеса.
3. Условия присоединения к сетям.
4. Популярные агентские сети.
5. Уполномоченные агентства туроператоров.

Вопросы для самопроверки

1. Объясните причины возникновения агентских сетей.
2. Каковы преимущества и недостатки присоединения турагентств к сетям?
3. Раскройте способы присоединения турагентств к сетям.
4. Когда в России появились первые агентские сети?
5. Охарактеризуйте популярные в настоящий момент агентские сети.

Раздел 2. Технология создания турагентства

Тема 2.1. Юридические формальности при создании турагентства

План изучения темы

1. Выбор формы собственности.
2. Порядок прохождения процедур создания турагентства в государственных органах: регистрационной палате, налоговой инспекции, фондах, изготовление печатей и штампов, открытие расчетного счета фирмы.
3. Альтернатива – покупка турагентства «под ключ».

Вопросы для самопроверки:

1. Какие существуют организационно-правовые формы предприятий?
2. Раскройте порядок прохождения процедур создания турагентства.

Тема 2.2. Бизнес-план турагентства

План изучения темы:

1. Понятие бизнес-планирования.
2. Составление бизнес-плана турагентства.
3. Основные разделы бизнес-плана.
4. Требования к бизнес-плану.
5. Корректировка бизнес-плана.
6. Диверсификация деятельности турфирмы в зависимости от внешних факторов.

Вопросы для самопроверки:

1. Объясните понятие бизнес-планирования.
2. Какова цель составления бизнес-плана?
3. Раскройте порядок составления бизнес-плана турагентства.
4. Какие разделы включаются в бизнес-план?
5. Раскройте требования к бизнес-плану.

Практическое задание:

Составление бизнес-плана турагентства.

Тема 2.3. Размещение турагентства

План изучения темы:

1. Выбор и размещение офиса турагентства в зависимости от целевой аудитории.
2. Заключение договора аренды нежилого помещения. Субаренда.
3. Согласование с СЭС, пожарной охраной.
4. Страхование помещения.
5. Вывеска: дизайн, изготовление, регистрация.

Вопросы для самопроверки:

1. Каковы особенности выбора и размещения офиса турагентства в зависимости от целевой аудитории?
2. Расскажите о порядке заключения договора аренды нежилого помещения.
3. Какие требования предъявляются к офису турфирмы?
4. Раскройте особенности размещения рекламной вывески турагентства.

Тема 2.4. Оснащение офиса турагентства

План изучения темы:

1. Требования к оформлению офиса.
2. Формирование стенда «Уголок потребителя»: наличие текстов законодательных документов сферы туризма в офисе фирме, документов

турагентства.

3. Оснащение офиса: мебель, оргтехника и т.д.

4. Приобретение и установка компьютерных технологий в турагентстве: системы поиска туров, системы автоматизации офиса.

Вопросы для самопроверки:

1. Перечислите основные требования требования к офису турфирмы.
2. Какие тексты законов, документы должны храниться в офисе турфирмы?
3. Какие информационные технологии применяются в деятельности турагентств?
4. В чем преимущества использования систем автоматизации офиса?
5. Раскройте принцип работы систем поиска туров.

Тема 2.5. Создание имиджа турагентства

План изучения темы:

1. Имидж как положительный образ туристской фирмы.
2. Значение названия фирмы для потребителей, ассоциация с предоставляемыми услугами, оригинальность.
3. Понятие товарного знака, его регистрация и функции.
4. Факторы, влияющие на формирование имиджа: офис, партнерства, членство в ассоциациях, награды, персонал, связи с общественностью, работа в СМИ.

Вопросы для самопроверки:

1. Раскройте понятие «имидж» как положительный образ туристской фирмы.
2. Расскажите о значении названия фирмы для потребителей.
3. Какие факторы влияют на формирование имиджа фирмы.
4. Почему персонал является одной из важнейших составляющих имиджа турагентства?
5. Расскажите о принципах выбора названия и логотипа фирмы.

Практическое задание:

Создание имиджа турагентства (выбор наименование фирмы, разработка логотипа).

Раздел 3. Основные направления деятельности туристского агентства

Тема 3.1. Организация взаимодействия турагента с туроператором

План изучения темы:

1. Сделка турагента с туроператором.
2. Регулирование договорных отношений субъектов предпринимательства в России.
3. Виды договоров между турагентом и туроператором.
4. Работа с каталогами туроператора.
5. Бронирование туров у туроператора.
6. Расчеты за обслуживание туристов: наличные, безналичные.
7. Комиссионное вознаграждение.

Вопросы для самопроверки:

1. Раскройте понятие сделки турагента с туроператором.
2. Как регулируются договорные отношения субъектов предпринимательства в России?
3. Раскройте особенности договоров между турагентом и туроператором.
4. Каков порядок работы турагента с каталогами, ценовыми предложениями?
5. Каков порядок бронирования туров у туроператора?

Практическое задание:

Анализ агентских договоров между и туроператорами и турагентами.

Тема 3.2. Документационное обеспечение продажи турпродукта

План изучения темы:

1. Организация работы турагентства по реализации туров.
2. Правовые основы реализации туристского продукта: Федеральный закон

«Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Закон РФ «О защите прав потребителей»,

3. Письмо Минфина РФ об утверждении форм документов строгой отчетности. Туристская путевка.

4. Договор с туристом о покупке туров, существенные условия договора. Ответственность сторон.

5. Ваучер.

6. Памятка туристу.

Вопросы для самопроверки:

1. Какие существуют правовые основы реализации туристского продукта?

2. Расскажите о туристской документации.

3. Является ли туристская путевка бланком строгой отчетности?

4. По какой форме выполняется туристская путевка?

5. Раскройте особенности договорных отношений с туристами.

Практическое задание:

Заполнение образца туристкой путевки. Анализ договоров между турагентствами и туристами.

Раздел 4. Организация продвижения турпродукта

Тема 4.1. Маркетинг и конкурентная политика турагентства

План изучения темы:

1. Роль маркетинга в туризме.
2. Туристский спрос, его особенности, прогнозирование спроса.
3. Рыночный риск и проблемы в туризме.
4. Дифференциация туристского рынка.
5. Сегментация потребителей.
6. Исследование спроса на турпродукт. Выбор ниши на рынке.
7. Методы продвижения турпродукта.
8. Конкурентная политика турагентств. Ценовая и неценовая конкуренция.

Вопросы для самопроверки:

1. Раскройте понятие маркетинга.
2. Какова цель проведения маркетинговых исследований?
3. Дайте определение дифференциации туристского рынка.
4. Раскройте понятие сегментации потребителей.
5. Расскажите о ценовой и неценовой конкуренции.

Тема 4.2. Реклама турагентства

План изучения темы:

1. Нормативно-правовые документы о рекламе в РФ.
2. Рекламные мероприятия по привлечению туристов в турагентство.
3. Реклама в СМИ.
4. Наружная реклама: щиты, вывески, штендеры.
5. Реклама в Интернете. Сайт турфирмы.
6. Разработка рекламной кампании фирмы исходя из цели деятельности.
7. Нестандартные приемы привлечения туристов в офис.

Вопросы для самопроверки:

1. Какие нормативно-правовые документы о рекламе в РФ Вы знаете?
2. Рекламные мероприятия по привлечению туристов в турагентство.
3. Перечислите средства рекламы, их преимущества и недостатки.

Практическое задание:

Разработка и расчет рекламной компании турагентства.

Тема 4.3. Обслуживание клиента при продаже тура

План изучения темы:

1. Психология продаж
2. Мотивы клиентов при покупке.
3. Типы продавцов, типы покупателей.
4. Методы формирования заинтересованности в покупке.
5. Технология продаж.
6. Общение с клиентом по телефону.

Вопросы для самопроверки:

1. Перечислите известные Вам типы покупателей.

2. Раскройте правила общения с клиентом по телефону.

3. Какие существуют мотивы клиентов при покупке туров?

Тема 4.4. Работа с претензиями туристов, управление конфликтами

План изучения темы:

1. Причины возникновения жалоб туристов.

2. Ошибки менеджеров при работе с клиентами.

3. Работа с поступившими претензиями.

4. Способы выхода из конфликтных ситуаций.

Вопросы для самопроверки:

1. Каковы причины возникновения жалоб туристов?

2. Раскройте ошибки менеджеров при работе с клиентами.

3. Каков порядок работы менеджера с поступившими претензиями?

4. Раскройте способы выхода из конфликтных ситуаций.

Ниже представлены планируемые результаты обучения, а также формы, и методы контроля и оценки результатов обучения.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Освоенные умения: – анализировать статистический и информационный материалы по развитию страховой деятельности, в том числе страхового рынка; – владеть страховой терминологией и понятиями; – разбираться в структуре страховых тарифов и назначений её составляющих частей; – ориентироваться в принципах классификации страхования и назначении видов страхования. – разбираться в особенностях видов страхования; – разбираться в признаках страхового	решение ситуационных задач, применение полученных знаний в практических ситуациях; анализ конкретной ситуации и подготовка проекта мероприятий по решению проблемы; приобретение навыков выполнения конкретных приемов профессиональной деятельности; подготовка реферата; тестирование; контрольная работа; зачет.

риска и страхового случая; – разбираться в правах и обязанностях сторон, участвующих в договоре страхования; – уметь отстаивать свои интересы и защищать их при праве на осуществление страховых выплат; – уметь пользоваться услугами страховых брокеров.	
Усвоенные знания: – современное законодательство, нормативные документы и методические материалы, регулирующие деятельность страховых организаций; органы, осуществляющие это регулирование; – сущность, основные принципы и функции страхования; – практику проведения и особенности разных видов страховой деятельности: права и обязанности сторон по договору страхования, порядок заключения договора; порядок ликвидации убытков при наступлении страхового случая и осуществления страховых выплат; – основные проблемы и направления отечественного страхования; – тенденции развития зарубежных региональных страховых рынков.	выступление с докладом, подготовка презентации, участие в дискуссии; решение ситуационных задач, применение полученных знаний в практических ситуациях; индивидуальный и групповой опрос; подготовка реферата; тестирование; зачет.

4. Список рекомендуемой литературы

а) нормативно-правовые акты:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с последующими изменениями и дополнениями)

2. Закон РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с последующими изменениями и дополнениями)

3. Федеральный закон от 15 августа 1996 г. № 114-ФЗ "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию" (с последующими изменениями и дополнениями).

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 года № 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта».

5. ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».

6. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».

б) основная литература:

Бгатов А.П. Туристские формальности : учеб. для студентов учреждений высш. проф. образования, обучающихся по направлению "Туризм" / А.П. Бгатов. - М.: Academia, 2011. - 364 с.: табл.

в) дополнительная литература:

1. Игнатьева И.Ф. Организация туристской деятельности: учебное пособие. – СПб.: Питер, 2015. – 448 с.

2. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебное пособие / А.Б. Косолапов. – 4-е изд., перераб. и доп. - М.: КНОРУС, 2014. – 296 с.

3. Кусков А.С. Основы туризма : учеб. для студентов и слушателей вузов, обучающихся по эконом. специальностям : рек. УМО вузов России по

образованию в обл. менеджмента / А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Кнорус, 2010. - 387 с.

г) интернет-ресурсы:

1. www.ratanews.ru – Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии.
2. www. www.tourlib.net. - Все о туризме: туристическая библиотека.
3. www.tourbus.ru. - Журнал «Турбизнес».
4. www.dis.ru – Экономический словарь.
5. www. dilib.ru. - Электронная библиотека.
6. www.aup.ru – Административно-управленческий портал.
7. www. gks.ru – Официальный сайт Росстата;
8. www.ekonomika.ru/ - Журнал «Экономика и жизнь».
9. www.expert.ru/ - Журнал «Эксперт».
10. www.consultant.ru/ - Консультант-Плюс.
11. www.glossary.ru/ - Служба тематических толковых словарей.

5. Перечень ключевых слов

Туризм, турагент, туристский продукт, индустрия туризма, туристский пакет, туристская путевка, агентский договор, менеджер турагентства, медицинская страховка, продвижение турпродукта, реализация турпродукта, офис турагентства, турист, экскурсант, экскурсия, виды туризма.

6. Глоссарий

Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Закон № 132-ФЗ) содержит следующие понятия:

туризм - временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - лица) с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания;

туристская деятельность - туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;

туризм внутренний - туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации;

туризм выездной - туризм лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну;

туризм въездной - туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации;

туризм международный - туризм выездной или въездной;

туризм социальный - туризм, полностью или частично осуществляемый за счет бюджетных средств, средств государственных внебюджетных фондов (в том числе средств, выделяемых в рамках

государственной социальной помощи), а также средств работодателей;

туризм самодеятельный - туризм, организуемый туристами самостоятельно;

турист - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания;

туристские ресурсы - природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил;

туристская индустрия - совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников;

туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта;

туроператорская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая

юридическим лицом (далее - туроператор);

турагентская деятельность - деятельность по продвижению и реализации, туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее - турагент);

заказчик туристского продукта - турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста;

туристская путевка - документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности.

Туроператор заключает договора с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие);

Для продвижения туристского продукта туроператор осуществляет комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и другое).

Реализация туристского продукта производится как туроператором, так и турагентом. Реализация осуществляется при заключении договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта. Кроме того, при реализации **туристского** продукта участвуют третьи лица по оказанию туристу услуг в соответствии с договором.

Потребитель платит за поездку фиксированную цену. Начало маршрута предварительно оговаривается и является местом сбора группы. В стоимость поездки включаются и услуги гида-переводчика, который в зависимости от условий может сопровождать группу в течение всей или части поездки.

Гид-переводчик - профессионально подготовленное лицо, свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для перевода и осуществления деятельности по ознакомлению экскурсантов (туристов) с

объектами показа в стране (месте) временного пребывания.

Турагенты - это физические или юридические лица, выступающие посредниками по продаже сформированных туроператором туров. Компании, формирующие туристский продукт, нуждаются в торговых агентах, которые представляли бы их интересы в каждом населенном пункте, где имеются покупатели их услуг. Это удобно и потребителю, так как турагентство продает, как правило, комплекс услуг, представляя все организации сферы услуг одновременно.

6. Вопросы к промежуточной аттестации

6.1. Вопросы для подготовки к зачету

1. Структура туристского рынка, место турагентства в нем. Функции и задачи турагентства.
2. Основные виды деятельности турагентств. Дополнительные услуги, оказываемые турагентством.
3. Турагентская деятельность: определение, место турагентств на рынке, функции и задачи, виды деятельности.
4. Агентские сети в туризме: примеры, причины присоединения.
5. Франчайзинговые агентства: определение, франчайзинговый пакет, примеры турагентств.
6. Агентские сети. Виды сетевого бизнеса. Причины присоединения турагентств к сетям.
7. Понятие турпродукта. Услуги, входящие в турпродукт, их особенности.
8. Информация, предоставляемая туристу до начала путешествия. Памятка туриста.
9. Бронирование билетов в турагентстве.
10. Бронирование турагентством мест в гостиницах.
11. Виды средств размещения. Классификация гостиниц, типы номеров. Типы питания в гостиницах.
12. Критерии выбора турагентством туроператоров для сотрудничества.

13. Виды сделок, возможные между туроператором и турагентом. Их особенности.

14. Ответственность туроператора и турагента перед туристом в соответствии с действующим законодательством.

15. Этапы создания туристского агентства.

16. Формы собственности в турагентской деятельности. Особенности работы индивидуального предпринимателя и ООО.

17. Бизнес-план, его основные разделы и роль в деятельности турагентства.

18. Стратегические задачи турагентства.

19. Офис турагентства – выбор места размещения, оснащение.

20. Понятие «фирменный стиль», его составляющие.

21. Понятие «имидж», его роль в деятельности турагентства.

22. Понятие товарного знака, его регистрация.

23. Организационная структура туристского агентства.

24. Личностные и профессиональные качества, профессиональное обучение сотрудника турагентства.

25. Способы мотивации труда в турагентстве.

26. Компьютерные технологии в туризме, автоматизация работы.

27. Бронирование туров у туроператора: по почте, по телефону, on-line, системы бронирования.

28. Бронирование билетов в турагентствах: необходимая информация для бронирования, требования профессиональной этики, перевозка специальных лиц потребителей.

29. Бронирование мест в гостинице турагентством: необходимая информация, классификация гостиниц и номеров.

30. Этапы создания туристского агентства: выбор организационно-правовой формы, сертификация услуг.

31. Бизнес-план: понятие, его роль в бизнесе, виды, разделы.

32. Товарный знак: отличие от наименования фирмы, регистрация товарного знака.

Критерии оценки:

оценка «зачтено» выставляется студенту:
- если студент глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленный вопрос, показал в ходе ответа теоретические знания по вопросу билета, соответствующие требованиям Федерального государственного образовательного стандарта, проявил творческий подход и самостоятельность суждений по данному вопросу, подкрепил ответ примерами из практической деятельности;
- если ответ в целом отвечает требованиям, но студент допустил отдельные неточности, не показал достаточной глубины знаний, что вызвало необходимость задавать ему дополнительные вопросы;
- если студент в основном показал знания учебного материала, но затруднился подтвердить теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднялся в обобщениях и выводах;

оценка «не зачтено» выставляется студенту:
- если не выполнены условия для получения оценки «зачтено».

6.2. Вопросы для подготовки к экзамену

1. Роль маркетинга в деятельности турагентств.
2. Особенности спроса на туристском рынке и способы его регулирования.
3. Рекламная деятельность турагентства.
4. Конкурентная политика турагентства.
5. Мотивы потенциальных клиентов при выборе турагентства.
6. Типы покупателей и мотивы клиентов при покупке тура.
7. Этапы общения с клиентом. Методы формирования мотивации к покупке тура.
8. Процедура оформления продажи тура. Документация туристского агентства.
9. Основные разделы договора с туристом.
10. Постпродажная работа с клиентами.
11. Порядок работы с претензиями туристов. Причины возникновения жалоб.

12. Формирование лояльности клиентов.

13. Подбор туроператора для сотрудничества.

14. Виды сделок между туроператором и турагентом: договор купли-продажи, договор комиссии, договор поручения.

15. Структура договора.

16. Работа турагента с каталогами туроператора.

17. Маркетинг в конкурентной политике фирмы.

18. Реклама: виды, используемые в туризме.

19. Обслуживание клиента в офисе, типы покупателей и мотивы клиентов при покупке.

20. Жалобы клиентов: причины возникновения, работа с претензиями.

21. Особенности продаж летних направлений (Турция, Греция, Италия, Испания, Кипр, Хорватия, Тунис).

22. Особенности продаж зимних направлений (Тайланд, Египет, Доминиканская Республика, ОАЭ, Индия, Вьетнам, Куба, Индонезия)

23. Особенности продаж круглогодичных направлений (Франция, Германия, Великобритания, Китай, Япония, США).

6.3. Тематика курсовых работ

1. Роль, задачи и особенности функционирования турагентств на российском туристском рынке.
2. Анализ современных тенденций туристского рынка и перспективы развития агентского предпринимательства.
3. Анализ деятельности ведущих агентских сетей на современном туристском рынке (на конкретном примере).
4. Процедура создания турагентства (на конкретном примере).
5. Создание бизнес-плана турагентства (на конкретном примере).

6. Анализ бизнес-плана турагентства и рекомендации по его улучшению (на конкретном примере).
7. Организационная структура турагентства (на конкретном примере).
8. Подбор сотрудников турагентства. Требования к персоналу (на конкретном примере).
9. Внутрикорпоративная политика турагентства. Мотивация сотрудников (на конкретном примере).
10. Организация продажи туров в турагентстве (на конкретном примере).
11. Стратегические задачи турагентства, методы их решения (на конкретном примере).
12. Маркетинговая деятельность турагентства (на конкретном примере).
13. Разработка рекламной кампании турагентства (на конкретном примере).
14. Разработка рекламно-информационных материалов турагентства (на конкретном примере).
15. Создание имиджа турагентства (на конкретном примере).
16. Анализ имиджевой политики турагентства (на примере конкретной компании) и рекомендации по ее улучшению.
17. Виды договоров между турагентом и туроператором, их особенности (на конкретном примере).
18. Взаимодействие турагента и туроператора, бронирование туров (на конкретном примере).
19. Взаимодействие турагентства с авиакомпаниями, бронирование авиабилетов (на конкретном примере).
20. Взаимоотношения турагентства с гостиницами, бронирование гостиничных мест (на конкретном примере).
21. Анализ использования компьютерных технологий в работе турагентства (на конкретном примере).
22. Договорные отношения турагентства с туристом. Рекомендации по составлению договоров (на конкретном примере).

23. Технология обслуживания клиента при продаже турпродукта (на конкретном примере).
24. Особенности оформления виз для туристов (на примере конкретной страны/группы стран).
25. Особенности продаж популярных маршрутов и направлений отдыха (на примере любого туристского направления/группы направлений).
26. Особенности оформления и бронирования пакетных туров (на конкретном примере).
27. Особенности оформления и бронирования индивидуальных туров (на конкретном примере).
28. Анализ жалоб туристов, рекомендации по их предотвращению (на конкретном примере).
29. Работа с претензиями клиентов в туристском агентстве (на конкретном примере).
30. Постпродажная работа с клиентами (на конкретном примере).

Шариков В.И.

Проектирование и организация турагентских услуг

Методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов, обучающихся по направлению 43.03.02 «Туризм».

Подписано в печать _____. Формат _____

Бумага офсетная. Печать лазерная. Усл.-печ. П. _____ п.л

Тираж _____ экз. Заказ _____

Отпечатано в ФГБОУ ВО «РГУФКСМиТ»,
105122, г. Москва, Сиреневый бульвар, 4