

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский институт защиты предпринимателя»
(РИЗП)**

РАССМОТРЕНО И СОГЛАСОВАНО
на заседании кафедры «Маркетинг»
протокол № 5 от 10.12.2015 г.
Зав. кафедрой «Маркетинг»



к.э.н., доц. Крамаренко Р.Р.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по организации самостоятельной работы студентов по проведению
практических (семинарских) занятий и выполнения и защиты курсовых работ
курсового проекта (работы)
по дисциплине (модулю)

**Технология и организация туроператорской и турагентской
деятельности**

код и наименование направления подготовки (специальности)	43.03.02 Туризм
направленность (профиль)	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр

**Ростов-на-Дону
2017 г.**

Учебно-методические указания по организации самостоятельной работы студентов и проведению практических (семинарских) занятий по дисциплине (модулю) «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.12.2015 N 1463.

Автор(ы):

Ст. преп. Толстых К.С.

(инициалы, фамилия, должность, ученая степень, ученое звание)

Тема 1. Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности

Задания для занятий семинарского типа

1. Основные понятия и категории предмета. Дефиниции понятий «турист», «туризм», «туристская отрасль», «туристская индустрия», «туристский кластер» и др.
2. Типология туристов и их мотивация.
3. Функции, присущие туристскому отдыху.
4. Туроператоры как субъекты рынка туризма.
5. Классификация туроператоров.
6. Инициативные и рецептивные туроператоры и их особенности.
7. Аутгоинговые, инкаминговые и инсайд-туроператоры.

Задания для самостоятельной работы

1. Профиль работы туристического оператора. Функции туроператора. Виды турагентов. Взаимосвязь между туроператорами и турагентами.
2. Схема сотрудничества туроператора: с Meet-компаний, гостиничных предприятий, авиакомпаний, железных дорог, автотранспортного хозяйства. Технологии организации круизов. Визовая поддержка туристов.

Тема 2. Туристские ресурсы.

Задания для занятий семинарского типа

1. Природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа.
2. Туристская территория.
3. Экология и туризм.
4. Пропускной потенциал.

Задания для самостоятельной работы

1. Национальные парки и резервации, заповедники, охраняемые территории.
2. Тематические парки.
3. Экологический туризм.

Тема 3. Туристская индустрия и инфраструктура.

Задания для занятий семинарского типа

1. Инфраструктура туризма.
2. Компоненты системы туризма.
3. Виды туристских предприятий.
4. Туристская инфраструктура.
5. Туроператоры и турагенты.
6. Потребитель туристских услуг.

Задания для самостоятельной работы

1. Туристские технологии. Туристские дестинации и их анализ (на выбор).
2. Гостиничный сервис и туризм. Ресторанный сервис и туризм. Транспортное обслуживание в туризме. Страхование в туризме. Банковские и финансовые услуги: их роль в развитии туризма. Роль информационных услуг в развитии туризма и индустрии досуга (мультимедийные справочники и каталоги, информационные порталы).
3. Виды поставщиков услуг в туризме. Договор между туроператорами. Договор с поставщиками услуг туроператора, с гостиничным предприятием, с предприятием питания, автотранспортным предприятием, музеем и экскурсионной фирмой.

Тема 4. Правовое регулирование туристской деятельности.

Задания для занятий семинарского типа

1. Роль государства в развитии технологий и инфраструктуры туризма; перспективные программы развития туризма в РФ и регионах РФ.
2. Орган управления туризмом.
3. Законодательство в российском туризме. Нормативно-правовое обеспечение функционирования предприятий туризма. Правила реализации турпродукта.
4. Классификация объектов туристской индустрии в РФ. Туристские формальности при пересечении границ РФ.
5. Визовый и безвизовый въезд иностранных граждан на территорию Российской Федерации.
6. Правовой статус иностранных граждан на территории Российской Федерации.
7. Рекомендации ЮНВТО по упрощению туристских формальностей. «Безопасные» и «небезопасные» туристские дестинации.

Задания для самостоятельной работы

1. Информационное сопровождение безопасности в туризме РФ.
2. Специфика мер по обеспечению безопасности туристов в разных видах туризма.
3. Спортивный и экстремальный туризм: общие вопросы практики обеспечения безопасности.
4. Страхование в туризме.
5. Общие вопросы нормативно-правового обеспечения международных туристских прибытий и статуса иностранного туриста в стране пребывания.
6. Визовый и безвизовый въезд российских граждан на территорию иностранных государств.

Тема 5. Документооборот в туристическом предприятии.

Задания для занятий семинарского типа

1. Виды технологической документации тура.
2. Бланки строгой финансовой отчетности.
3. Туристский ваучер и памятка туристу.

Задания для самостоятельной работы

1. Договор с клиентом и лист бронирования.
2. Основные нормативные требования и содержание клиентского договора.
3. Справочные материалы и прайс-листы оператора.
4. Понятие «папка тура».

Тема 6. Продвижение туристского продукта

Задания для занятий семинарского типа

1. Формирование сбытовой сети.
2. Внешние и внутренние каналы сбыта.
3. Основные формы продажи турпродукта: формальная сеть, собственные бюро продаж, контрагентская сеть.

Задания для самостоятельной работы

1. Каналы продвижения турпродукта.
2. Розничные агентства и оптовые туристские фирмы.
3. Традиционные и нетрадиционные фирмы продаж турпродукта.
4. Подбор партнеров по сбыту.

Тема 7. Методы и нормативная база рекламы туристского продукта.

Задания для занятий семинарского типа

1. Практические решения по Типичные цели рекламы в туризме: информативная, убеждающая, напоминающая.

Задания для самостоятельной работы

2. Нормативная основа рекламной деятельности; сложность рекламы турпродукта.
3. Выбор в рекламе средств рекламы или рекламоносителей.

Тема 8. Этапы создания туристской фирмы

Задания для занятий семинарского типа

1. Нормативно-правовая база деятельности туристской фирмы.
2. Создание туристской фирмы.
3. Материально-техническая база, безопасность и организационно-правовые формы туристского предприятия.
4. Документы, необходимые для работы фирмы.

Задания для самостоятельной работы

1. Профессиональные стандарты для специалистов тур- бизнеса. Структура фирмы.
2. Материально-техническая база и безопасность фирмы.

3. Выбор организационно-правовых форм деятельности предприятия.

Тема 9. Сегментирование туристского рынка и прогнозирование спроса.

Задания для занятий семинарского типа

1. Понятие сегментирования рынка.
2. Требования к рыночному сегменту.
3. Факторы формирования спроса.
4. Современные тенденции туристского спроса и предложения.
5. Бизнес- планирование в туризме.
6. Цель и задачи бизнес-планирования.

Задания для самостоятельной работы

1. Этапы создания и основные требования к содержанию бизнес-плана.
2. Описание бизнеса предприятия.
3. Перечень целей и задач, сопроводительная информация, концепция, ресурсы, управление, финансовые ожидания предприятия.

Тема 10. Работа с клиентом

Задания для занятий семинарского типа

1. Технология продаж.
2. Типы клиентов.
3. Работа с клиентом до и после подписания договора.
4. Работа с клиентом в сложных ситуациях.
5. Специфика работы с индивидуальным клиентом (заказной тур).
6. Виды конфликтов.
7. Взаимодействие с клиентом после завершения путешествия.
8. Условия, препятствующие совершению путешествия.
9. Порядок предоставления информации о маршруте.

Задания для самостоятельной работы

1. Инструктаж клиентов, необходимый объем информации об условиях размещения, уровне комфорта, о трансфере и условиях питания, экскурсий, дополнительных услугах.
2. Факторы риска и правила безопасности при совершении путешествия.
3. Работа с претензиями.

Тема 11. Стандартизация в туризме.

Задания для занятий семинарского типа

1. Стандарты качества персонала, обслуживания, безопасности в туризме.

Задания для самостоятельной работы

2. Особенности стандартизации туристской деятельности.

Тема 11. Региональные и федеральные концепции развития туризма.

Задания для занятий семинарского типа

1. Перспективы развития туризма Федеральная концепция развития туризма, ее особенности и направления.
2. Региональные концепции развития туризма.
3. Глобальные проблемы развития туризма.
4. Мировые тенденции развития туризма.
5. Сегментация туристских потоков.

Задания для самостоятельной работы

1. География различных видов туризма.
2. Эффективные туристские технологии и инновации в современном туризме.
3. Страны - лидеры туризма.
4. Деятельность ЮНВТО по прогнозированию туризма.
5. Макрорегионы.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ по организации выполнения и защиты курсовых работ курсового проекта (работы)

1. Структура и оформление курсовой работы

1.1. Курсовая работа должна включать в себя:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- список использованных источников и литературы.
- в конце работы может быть приложение.

1.2. Титульный лист является первой страницей работы и оформляется по установленному образцу. Он содержит следующую информацию:

- наименование вуза, факультета;
- тема курсовой работы;
- наименование направления (специальности);
- фамилия, имя, отчество обучающегося и наименование академической группы;
- фамилия, имя, отчество, ученая степень, должность научно-руководителя;
- место и год выполнения курсовой работы.

1.3. Содержание курсовой работы включает введение, наименование всех разделов (глав), пунктов, заключение, список использованных источников и литературы, наименование приложений с указанием номеров страниц, с которых начинаются соответствующие части курсовой работы.

Перечень вопросов, подлежащих разработке в ходе выполнения исследования, должен соответствовать выбранной теме, поэтому определяется обучающимся по согласованию с научным руководителем.

1.4. Во введении раскрывается актуальность темы, ее научная и практическая значимость, степень разработанности, формулируются цели и задачи исследования, а также характеризуются источники и материалы, использованные в процессе выполнения курсовой работы.

1.5. В основной части раскрывается содержание курсовой работы, поэтому она должна содержать данные, отражающие существо, методику и основные результаты выполненного исследования.

Основную часть курсовой работы следует делить на разделы (главы), которые в свою очередь делятся на пункты и при необходимости на подпункты. Каждый подпункт должен содержать логически законченную информацию. Как правило, основная часть состоит из теоретической и практической части.

1.6. Заключение должно содержать итоги работы: выводы, полученные в ходе исследования, разработку рекомендаций по конкретному использованию результатов курсовой работы. Заключение должно быть кратким, обстоятельным, а также соответствовать поставленным во введении задачам.

1.7. В список использованных источников и литературы обязательно включаются работы, на которые сделаны сноски по тексту.

1.8. Технические требования к оформлению курсовой работы указаны в

1.9. Работа представляется в сброшюрованном виде.

1.10. Объем курсовой работы устанавливается факультетом.

2. Допуск курсовых работ к защите

2.1. Не позднее месяца до окончания семестра выполненная и оформленная курсовая работа сдается в деканат, где она регистрируется и передается научному руководителю, который готовит письменный отзыв на курсовую работу. В случае отрицательного отзыва научного руководителя обучающийся должен переделать работу и повторно представить ее научному руководителю в течение десяти дней.

2.2. Отзыв научного руководителя составляется в письменном виде с обязательным освещением следующих основных вопросов:

- актуальность темы, соответствие содержания работы выбранной теме курсовой работы;
- полнота, глубина и обоснованность решения поставленных вопросов;
- степень самостоятельности исполнителя курсовой работы в решении поставленных вопросов, его инициативность, умение обобщать другие работы и делать соответствующие выводы, принимать самостоятельные решения, использовать в работе современные достижения науки и техники;
- грамотность изложения материала и качество графических приложений;
- демонстрация компетенций, предусмотренных учебным планом дисциплины;
- другие вопросы по усмотрению руководителя.

2.3. Курсовая работа допускается к защите научным руководителем после устранения замечаний, содержащихся в отзыве. В случае недопуска курсовой

работы к защите, научный руководитель проставляет в экзаменационной ведомости обучающемуся неудовлетворительную оценку.

3. Технические требования по оформлению курсовой работы

3.1. При оформлении курсовой работы необходимо учитывать следующие требования:

- работа выполняется на компьютере в программе Word. Допускается вписывание в текст формул, условных знаков от руки;
- текст печатается на одной стороне стандартного листа размером 210 x 297 мм (формат А4) 14 шрифтом через 1,5 интервала. Размеры полей: слева 30 мм, справа - 10 мм, сверху и снизу - по 20 мм от кромки листа;
- введение, каждая глава, заключение, библиография начинаются с новой страницы;
- названия глав, пунктов (подпунктов) выделяют из основного текста работы соответствующими интервалами;
- заголовки (пункты, подпункты) в содержании работы и в тексте должны быть оформлены одинаково. Сокращать или давать их в другой формулировке и последовательности не допускается;
- в содержании и в самой работе введение, заключение, библиография, приложения даются без нумерации, в то время как названия глав, разделов, подразделов должны иметь соответствующую нумерацию. Для порядковой нумерации глав работы используют арабские цифры. Пункты нумеруются двумя, а подпункты тремя группами цифр, каждая из которых отделена точкой. Например цифры 1.2.3. обозначают, что данный заголовок является первой главой работы, вторым пунктом и третьим подпунктом;
- слова в наименованиях не переносятся, точка в их конце не ставится. Название глав, разделов (подразделов), заголовки таблиц, схем и т. д. в конце страницы не пишутся;
- пропуски, произвольные сокращения слов в тексте не допускаются.

В то же время могут применяться общепринятые сокращения (например, тыс. руб., млн. чел. и т. д.):

- оформление иллюстрированного материала производится в соответствии с требованиями, рассмотренными ниже.

3.2. Иллюстрированный материал помещается по тексту работы или перед их текстовой характеристикой и ссылкой на него. Таблицы, схемы, графики и т. д. должны иметь свои порядковые номера, обозначенные арабскими цифрами, без указания знака «№». Нумерация их должна быть сквозной по всему тексту и одновременно разделенной в зависимости от формы материала - таблицы, графики, схемы и т. д. При этом необходимо соблюдать следующие правила: слово «таблица» и порядковый номер помещаются в ее правом верхнем углу. Заголовок таблицы помещается над ней посередине строки; графики, рисунки, схемы и другой иллюстрированный материал, разъясняющие или подтверждающие текст работы, обозначают словом «Рис.», которое помещают одновременно с порядковым номером и заголовком под иллюстрацией.

3.3. Материал, представленный в таблицах, должен быть понятен и иметь логический смысл. При необходимости в таблицах дают сноски на информационный источник.

Единицы измерения показателей таблицы сокращенно указываются в конце строки, заголовка граф, через запятую (при условии, что все данные строки или графы не имеют единой размерности). Если единица измерения в таблице является общей для всех числовых данных, то ее приводят в заголовке таблицы после ее названия.

Дробные числа в таблицах приводятся в виде десятичных дробей. Числовые значения в пределах одной графы должны иметь одинаковое количество десятичных знаков (и в том случае, когда после целого числа следуют нули, например, 100,0).

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

3.4. Цитаты текста даются без малейших изменений и произвольных сокращений. Каждая цитата должна иметь библиографическую ссылку.

4. Список использованных источников и литературы

4.1. В курсовой работе должен быть правильно оформлен список использованных источников и литературы, по которому судят о степени осведомленности студента о состоянии проблемы в теории и практике.

4.2. Список использованных источников и литературы курсовой работы представляется библиографическим списком и библиографическими ссылками, которые оформляются в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1. - 84 «Библиографическое описание документов» и ГОСТ 7.1.-76 «Библиографическое описание произведений печати».

Библиографический список в работе озаглавляется как «список использованных источников и литературы».

Библиографическое описание условно можно разделить на две части:

- нормативно-правовые акты;
- научная, учебно-методическая литература и т.д.

4.3. Нормативные правовые акты приводятся в соответствии с их юридической силой:

- международные законодательные акты - по хронологии;
- Конституция РФ;
- кодексы по алфавиту;
- законы РФ - по хронологии;
- указы Президента РФ - по хронологии;
- акты министерств и ведомств в последовательности, приказы, постановления, положения, инструкции по алфавиту и хронологии.

В списке использованных источников и литературы указывается полное название акта, дата его принятия, номер, а также официальный источник опубликования.

4.4. Монографии, учебники, учебные пособия, статьи и другие источники включаются в список литературы по алфавиту. При этом вначале указываются фамилия и инициалы автора. Если на титульном листе книги не указан автор, то она располагается в алфавитном порядке исходя из ее названия. Затем указываются редакция издания книги или фамилии первых трех авторов с добавлением слов и др. После этого необходимо указать название источника без кавычек, место издания, издательство, год издания и страницу.

Если использованы статьи из журнала и т.д., то указывается автор, название статьи журнала, ставятся знак //, указывается название журнала, год, номер журнала, страницы.

Если используется интернет то необходимы ссылки на сайт.

4.4. Примечания и сноски являются обязательными элементами работы. Примечания используются для лаконичного изложения своего отношения к рассматриваемому вопросу, сноски для сообщения точных сведений об использованных источниках. Сносками сопровождаются не только цитаты, которые выделяются кавычками, но и любое заимствование из нормативных правовых актов, литературы и т.д.

Внутритекстовые ссылки, являющиеся частью основного текста, используют, когда значительная часть ссылок вошла неразрывно в основной текст работы и изъятие из текста ссылки невозможно (не заменив его другим). В этом случае указывается порядковый номер, конкретная страница (в случае ссылки на нее) источника, указанного в списке использованных источников. В основном тексте номер и страница берутся в квадратные или круглые скобки. Например: [4], что означает: 4- источник.

Подстрочные ссылки, вынесенные из текста работы в нижнюю часть страницы, используют, если размещение их внутри текста невозможно или нежелательно, поскольку они могут только усложнить восприятие текста.

Подстрочные сноски, примечания размещаются в нижней части страницы, отделяются от текста чертой, равной 1/4 ширины страницы и нумеруются арабскими цифрами. Нумерация допускается единой либо в пределах главы. Знак сноски располагается в том месте текста, где по смыслу заканчивается мысль автора.

4.5. Перенос текста примечаний и сносок на следующую страницу не допускается. Первичная подстрочная ссылка включает в себя все обязательные элементы. При повторных ссылках полное описание источника дается только при первой сноске. В последующих сносках вместо заглавия приводится условное обозначение, например, «Указ. соч.....». В случае нескольких ссылок на один и тот же источник, в сносках представляют слова «Там же» и номер страницы, на которую делается ссылка.

4.6. Приложения располагаются в порядке появления ссылок в тексте. Каждое приложение имеет заголовок.

Приложение начинается с новой страницы. В правом верхнем углу страницы пишется слово «Приложение» с соответствующим номером, например, Приложение 2.

4.7. После напечатания работы ее необходимо внимательно прочитать, исправить выявленные ошибки, опечатки и т.д.

4.8. Курсовая работа должна быть подписана автором на последнем листе работы с указанием даты подписи и с расшифровкой фамилии.

4.9. На титульном листе ставят свои подписи студент и научный руководитель.

4.10. Нумерация страниц работы начинается с титульного листа (однако номер страницы на нем не проставляется). Нумерация страниц сквозная арабскими цифрами. Она проставляется в правом нижнем углу страницы. Страницы с иллюстрированным материалом (рисунками, схемами, диаграммами и т. д.) имеют общую нумерацию. Листы большого формата, на которых представлен иллюстрированный материал, как правило, включают в приложения.

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОСТОВСКИЙ ИНСТИТУТ ЗАЩИТЫ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯ»**

направлению подготовки

43.03.02 Туризм

Профиль

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

КУРСОВАЯ РАБОТА

По дисциплине «_____»

на тему:

«_____»

Выполнил (а) студент (ка) группы _____
Ф.И.О.

(подпись)
Научный руководитель

(степень, Ф.И.О.)

Ростов-на-Дону
2017

Примерные темы курсовых проектов (работ) по дисциплине (модулю)

1. Планирование тура.
2. Туристская документация
3. Визовая поддержка
4. Реклама туристского продукта
5. Стимулирование потребителей туристского продукта
6. Программный туризм как основа современного туроперейтинга
7. Стратегия и менеджмент обслуживания туристов
8. Анимация обслуживания
9. Качество обслуживания
10. Формирование сбытовой сети
11. Стратегические аспекты туристского предприятия
12. Создание привлекательного туристского продукта.
13. Проектирование тура
14. Персонал туристской фирмы
15. Организационная структура и имидж туристской фирмы.
16. Требования, предъявляемые менеджеру туроперейтинга.
17. Безопасность в туризме.
18. Страхование туристов
19. Организация обслуживания туристов.
20. Выставочная деятельность в туризме
21. Каталог туроператора – основной носитель информации для продвижения турпродукта.
22. Специфика работы с индивидуальным клиентом
23. Работа туристического лидера на маршруте
24. Проблемы лицензирования и сертификации в сфере туризма.
25. Туристские формальности.