

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ГОУ ВПО «УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра социально–культурных технологий

Н.Б. Лыгарева

ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Методические указания
к написанию курсовой работы
для студентов всех форм обучения.
Направление 100400 «Туризм»,
квалификация – бакалавр туризма,
профиль «Технология и организация
турагентских услуг»

Екатеринбург
2011

Печатается по рекомендации методической комиссии ГФ.
Протокол № 1 от 16 сентября 2010 г.

Рецензент – канд. техн. наук Голубева Т.Б.

Редактор А.Л. Ленская
Оператор компьютерной верстки Г.И. Романова

Подписано в печать 21.04.11		Поз. 97
Плоская печать	Формат 60x84 1/16	Тираж 100 экз.
Заказ №	Печ. л. 0,93	Цена 5 руб. 12 коп.

Редакционно-издательский отдел УГЛТУ
Отдел оперативной полиграфии УГЛТУ

Введение

Настоящие рекомендации предназначены для студентов всех форм обучения при выполнении курсовых работ по дисциплине «Организация туристской деятельности». В тексте рассмотрены структура, объем, содержание и оформление работ, сроки их подготовки и предоставления к защите.

Цель методических указаний - помочь студентам правильно выполнить практическую работу по подготовке тура в любую страну мира с разнообразной программой пребывания. В учебном плане предусмотрено изучение основ турагентской и туроператорской деятельности, разнообразных видов туризма и многообразия форм туристских путешествий, а также многочисленных видов досуговой деятельности. Все эти сведения студенты должны применять при разработке путешествия в какой-либо регион мира, используя для этого многочисленные источники, справочники, каталоги, туристские энциклопедии, журналы, карты, схемы и другую справочно-информационную литературу. Результатом такой разработки должно стать туристское путешествие по выбранному самостоятельно маршруту с интересной, разнообразной досуговой программой. Выполнение практической работы по разработке тура осуществляется студентом самостоятельно под научным руководством преподавателя.

Цель и задачи выполнения курсовой работы

Целью написания курсовой работы является закрепление полученных теоретических знаний, приобретение практических навыков по организации обслуживания на предприятиях сферы туризма.

Основными *задачами* курсовой работы являются:

- развитие навыков самостоятельной работы с методическим материалом и литературой, сбор и анализ практического материала по теме работы;
- овладение методиками анализа, исследования, описания;
- формирование выводов, предложений и рекомендаций по усовершенствованию технологий обслуживания в данной отрасли.

Содержание курсовой работы

Образцы оформления титульного листа и содержания (оглавления) курсовой работы даны в Приложениях 1,2.

Практическая работа проводится по установленному плану с учетом следующих требований.

1. Выбор темы разработки

При выборе темы разработки студент должен учесть свой интерес к определенному виду туризма, к какому-либо региону мира или своей собственной страны. Кроме того, выбор темы может зависеть от знания или

интереса к какой-либо стороне туристического бизнеса (путешествия, походы, экскурсии), от цели разрабатываемого путешествия. Например, целью разрабатываемого путешествия могут быть:

- отдых;
- познавательный интерес;
- спорт;
- оздоровление, лечение;
- самостоятельный поход;
- деловые интересы;
- хобби;
- праздники, фестивали, конкурсы;
- рыбалка, охота;
- коммерческий интерес;
- учеба, наука;
- природа, экология;
- религия, духовные учения;
- приключения;
- ностальгия.

Определив цель путешествия, студент может увязать ее с каким-либо географическим районом, объектом туризма и выбрать форму путешествия (поход, экскурсия, стационарный отдых и т. д.).

II. План разработки тура

1. Собрать краткую географическую характеристику района путешествия (географическое положение, территориальная принадлежность, климат, природа, ресурсы и т. д.).

2. Охарактеризовать вид туризма.

3. Проанализировать инфраструктуру туризма (средства транспорта, питание, размещение).

4. Указать сезонность путешествия (круглогодичный, сезонный маршрут, предпочтительное время для путешествия).

5. Выбрать форму участия в путешествии (индивидуальное, групповое, семейное).

6. Указать возраст туристов, для которых разработан тур (детский, молодежный, зрелый, смешанный).

7. Указать продолжительность путешествия (от одних суток до 6 месяцев).

8. Выяснить возможности выбора способов передвижения по пути к месту начала путешествия, а также определить все виды транспорта, которые могут быть предоставлены туристу во время тура (авиационный, велосипедный транспорт, а также канатная, монорельсовая дороги, фуникулер, дирижабль, дельтаплан, воздушный шар и др.).

9. Определить туристские формальности и безопасность туризма в стране путешествия.

10. Выбрать формы проживания в месте отдыха или путешествия (гостиница, мотель, ротель, кемпинг, пансионат, турбаза, приют, хостель, таймшер, флотель, ботель и т. д.).

11. Составить интересную и разнообразную программу путешествия, включая досуговые развлечения. В качестве основной программы путешествия могут быть осмотр исторических достопримечательностей, лечение грязями, водами, обучение иностранным языкам, изучение ремесел, обычаев, прохождение туристского маршрута и т. д.

12. Дать характеристику целевой аудитории данного тура.

13. Досуговые развлечения предполагают:

- посещение театров, концертных залов;
- посещение выставок, вернисажей, галерей;
- участие в праздниках, шоу, дискотеках;
- посещение спортивных комплексов, тренажерных залов, бассейнов, теннисных кортов;
- экскурсии;
- катание на лодках, яхтах, серфинг, водные лыжи и др.;
- посещение зоопарков, заповедников, аквариумов;
- посещение казино, залов игровых автоматов, компьютерных игр и др.

14. Описать местные достопримечательности и составить программу обслуживания туристов по маршруту согласно стандарту (Прил. 3).

15. Заполнить технологическую карту (Прил. 4).

16. Составить информационный лист (Прил. 5).

17. Придумать краткую и содержательную рекламу тура, отображающую основное содержание и особенность данного путешествия, например: «Мы предлагаем Вам увлекательные рыбацкие туры по Нижней Волге. Во время этих туров Вы сумеете не только почувствовать себя удачливым рыбаком, но и насладиться прекрасными пейзажами, встретиться с интересными людьми».

18. Рассчитать стоимость тура.

19. Отобразить в приложении карту-схему района путешествия с отмеченными достопримечательностями.

Требования к оформлению курсовой работы

Работа должна быть написана грамотно, литературным языком и иметь логическую последовательность.

Текст дипломной работы печатается на принтере ПЭВМ (шрифт Times New Roman, размер 14) на одной стороне стандартного листа формата А-4 (291,5 мм х 210 мм).

Межстрочный интервал - 1,5. Поля: левое 3 см, верхнее 2 см, правое 1,5 см и нижнее 2,5 см.

Примечания и сноски размещаются в нижней части страницы, отделяемой от текста чертой, или располагаются в квадратных скобках в тексте и нумеруются арабскими цифрами.

Курсовая работа открывается титульным листом, оформленным в соответствии с Приложением 1. Следующий лист - содержание (оглавление), включающее название всех частей работы (Введение, главы и параграфы, Заключение, Библиографический список и Приложения) с указанием страниц, с которых начинается каждая из этих частей (см. Приложение 2).

Текст работы разбивается на главы (разделы), параграфы (подразделы) и пункты, которые должны иметь порядковые номера. После номера любого раздела ставится точка. Введение и Заключение не нумеруются.

Все разделы (главы) в оглавлении и тексте, кроме Введения и Заключения, должны быть пронумерованы арабскими цифрами. Каждый раздел, в том числе Введение и Заключение, начинают с новой страницы.

Названия параграфов пишутся на отдельной строке. Между предыдущим текстом и названием нового параграфа оставляется пустая строка. Заголовки параграфов пишутся обычным шрифтом и располагаются посередине страницы.

Подразделы (параграфы) следует нумеровать в пределах каждого раздела (главы). Номер каждого параграфа должен состоять из двух цифр. В конце номера подраздела (параграфа) также ставят точку. Например: 2.1. - первый параграф второй главы.

Пункты нумеруются арабскими цифрами в пределах каждого подраздела (параграфа). Номер пункта должен состоять из номеров раздела (главы), подраздела (параграфа) и пункта, разделенных точками. В конце номера пункта также ставят точку. Например: 2.1.3. - третий пункт первого параграфа второй главы.

Главы и параграфы должны иметь краткие, соответствующие содержанию заголовки. В конце заголовка точку не ставят. Подчеркивать заголовки и делать переносы в словах не допускается.

Номер соответствующей главы или параграфа ставится в начале заголовка, номер пункта - в начале первой (красной) строки абзаца, которым начинается соответствующий пункт.

Нумерация страниц должна быть сквозной, включая библиографический список и приложения. Первой страницей является титульный лист, второй - оглавление. Номер страницы проставляется арабскими цифрами в середине нижней части листа. На 1- и 2-й страницах номер страницы не ставится.

Объем курсовой работы, как минимум, должен составлять около 25 страниц машинописного текста. В этот объем не входят приложения и список использованной литературы.

Рисунки, таблицы, формулы

В работе должна быть единая система буквенных обозначений. Не допускается произвольное сокращение слов. При наличии в работе формул, таблиц, схем и других иллюстрированных материалов последние должны быть озаглавлены и пронумерованы. В работе на них должны быть ссылки.

Рисунки и таблицы, расположенные на отдельных страницах, необходимо включать в сквозную нумерацию страниц. Все иллюстрации (фотографии, графики, схемы, чертежи и прочие включения в текст) именуется рисунками.

Рисунки нумеруются последовательно сквозной (единой) нумерацией в пределах всей работы арабскими цифрами, например: Рис. 1., Рис. 2. и т.д. Рисунок должен размещаться сразу после ссылки на него в тексте или в непосредственной близости. Каждый рисунок должен сопровождаться содержательной подписью. Подпись помещают под рисунком в одной строке с его номером.

Цифровой материал рекомендуется выполнять в виде таблиц. Таблицы должны нумероваться сквозной нумерацией в пределах всей работы арабскими цифрами. Каждая таблица должна иметь содержательный заголовок, который помещают над соответствующей таблицей. Подчеркивать заголовок не следует. Над верхним правым углом таблицы и заголовком помещают надпись «Таблица» с указанием порядкового номера таблицы (например, Таблица 5). Графу «№ п.п.» в таблицу включать не следует. Таблица должна размещаться сразу после ссылки на нее в тексте работы или в непосредственной близости. При переносе таблицы на следующую страницу необходимо пронумеровать графы и повторить их нумерацию на следующей странице. Эту страницу начинают с надписи «Продолжение табл.» с указанием ее номера.

Формулы, помещенные в работе, должны нумероваться в пределах работы сквозной (единой) нумерацией арабскими цифрами. Номер формулы следует заключать в круглые скобки и помещать на правой стороне листа на уровне нижней строки формулы, к которой он относится.

Ссылки в тексте на номер рисунка, таблицы, страницы, главы пишут сокращенно и без значка №, например: рис. 3, табл. 4, с. 34, гл. 2. Если указанные слова не сопровождаются порядковым номером, то их следует писать в тексте полностью, без сокращений, например: «из рисунка видно, что...», «таблица показывает, что...» и т.д.

Оформление библиографического списка

Сведения о книгах в Списке литературы должны включать фамилию и инициалы автора, заглавие книги, место издания, издательство и год издания. Фамилию автора следует указывать в именительном падеже. Если книга написана двумя или более авторами, то их фамилии с инициалами

указывают в той последовательности, в какой они напечатаны в книге. При наличии трех и более авторов допускается указывать фамилию и инициалы только первого из них и слова «и др.» Заглавие книги следует приводить в том виде, в каком оно дано на титульном листе. Наименование места издания литературного источника необходимо приводить полностью в именительном падеже: допускается сокращение только двух городов Москва (М.) и Санкт-Петербург (СПб). Сведения о статье из периодического издания (журнала и т.п.) должны включать фамилию и инициалы автора, заглавие статьи, наименование издания, год выпуска, номер издания.

В Библиографический список включаются все первоисточники, использованные в работе, по определенной форме и в следующей последовательности:

1) научно-учебная, научно-популярная литература в алфавитном порядке фамилий авторов;

2) сборники документов и материалов, статистические справочники, монографии в алфавитном порядке фамилий авторов с указанием места и года издания;

3) журнальные и газетные публикации в алфавитном порядке фамилий авторов с указанием печатного органа и времени издания;

4) материалы организации, на базе которой подготовлена работа.

Библиографический список должен включать только источники, непосредственно использованные в работе, т.е. те, которые цитировались, на которые делались ссылки, которые послужили основой при формировании точки зрения студента. Включение в список литературы других прочитанных материалов не рекомендуется. Ссылка на литературный источник оформляется следующим образом.

В дальнейшем изложении техника ведения коммерческих переговоров описывается по методу, разработанному американскими психологами в Гарвардском университете США. Интересны и полезны рекомендации американского психолога Д. Карнеги.

Оформление приложений

Приложение - это часть основного текста, которая имеет дополнительное значение и является необходимой для более полного освещения темы. По содержанию приложения очень разнообразны. Приложения оформляются как продолжение курсовой работы на последних ее страницах. При большом объеме или формате приложения оформляют в виде самостоятельного блока в специальном переплете.

Каждое приложение должно начинаться с нового листа (страницы) с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок. При наличии в курсовой работе более одного приложения они нумеруются арабскими цифрами, например: Приложение 1, Приложение 2. 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» и заключаются в скобки, например: (см. Прил. 1.).

Рекомендуемая литература

Основная

1. Ефремова М.В. Основы технологии туристского бизнеса: учебное пособие / М.В. Ефремова. М.: Ось-89, 2001. 165с.
2. Исмаев Д.К. Маркетинг иностранного туризма в Российской Федерации. Теория и практика деятельности туристских фирм: учебное пособие для вузов / Д.К. Исмаев. М.: Мастерство, 2002. 454с.
3. Исмаев Д.К. Организация въездного туризма в Российскую Федерацию: учебно - практическое пособие / Д.К. Исмаев. М.: МАТГР, 2005. 144 с.
4. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: учебник / Е.Н. Ильина. М.: Финансы и статистика, 2004. 256с.
5. Кабушкин Н.И. Организация туризма: учебное пособие / Н.И. Кабушкин, А.П. Дурович. М.: Новое знание, 2003. 125 с.
6. Квартальнов В.А. Иностраный туризм. М.: Финансы и статистика, 2004. 452 с.
7. Сухов Р.И. Организация работы туристического агентства: учебное пособие / Р.И. Сухов. М.: ИКЦ МарТ, 2005. 144 с.
8. Ушаков Д.С. Технологии выездного туризма: учебное пособие / Д.С. Ушаков. М.: ИКЦ МарТ. 2005. 384 с.
9. Ушаков Д.С. Технологии въездного туризма: учебное пособие / Д.С. Ушаков. М.: ИКЦ МарТ, Ростов н/Д ИКЦ МарТ, 2006. 384 с.
10. Ушаков Д.С. Прикладной туроперейтинг: учебное пособие / Д.С. Ушаков. М.: ИКЦ МарТ. 2006. 386 с.

Дополнительная

11. Александрова А.Ю. Международный туризм: учебник / А.Ю. Александрова. М.: Аспект- пресс, 2002. 452 с.
12. Айгистова О.В. Введение в бизнес туроперейтинга: учебное пособие / О.В. Айгистова. М.: РМАТ, 2000. 146 с.
13. Гуляев В.Г. Организация туристских перевозок / В.Г. Гуляев. М.: 2001. 250 с.
14. Зорин И.В. Энциклопедия туризма / И.В. Зорин, В.А. Квартальнов, М.: Финансы и статистика, 2000. 124с.
15. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: учебное пособие / Н.И. Кабушкин; Изд. 2-е. Минск: ООО Новое знание, 2001. 452 с.
16. Международный туризм: правовые акты / сост. Н.И. Волошин. М.: Финансы и статистика, 2001. 400 с.

17. Сенин В.С. Международная организация туризма / В.С.Сенин. М.: Финансы и статистика, 2000. 250 с.

18. Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: федер. закон [принят Гос. думой 23 ноября 1996 г.: одобр. Советом Федерации 14 ноября 1996г.]. М.: Финансы и статистика, 2001. 13 с.

19. Российская Федерация. Законы. О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: федер. закон [принят Гос. думой 17 января 2007 г.].

20. Манильская декларация по мировому туризму. М.: Финансы и статистика, 2001. 17 с.

21. ГОСТ Р 50690-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования. Введ.1995-01-01. М.: Госстандарт России: Изд-во стандартов, 2001. 5 с.

22. ГОСТ Р 50645-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц. Введ.1994-07-01. М.: Госстандарт России. Изд-во стандартов, 2001. 8 с.

23. ГОСТ Р 50644-94. Туристско –экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов. Введ.1994-06-01. М.: Госстандарт России: Изд-во стандартов, 2001. 9 с.

24. ГОСТ Р 50644-94. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. Введ. 1999-01-01. М.: Госстандарт России: Изд-во стандартов, 2001. 8 с.

25. ГОСТ Р 50681-94. Туристско –экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.Введ.1995-01-01. М.: Госстандарт России. Изд-во стандартов, 2001. 12 с.

Образец оформления титульного листа

Министерство образования и науки Российской Федерации

ГОУ ВПО «Уральский государственный лесотехнический университет»

Кафедра социально-культурных технологий

КУРСОВАЯ РАБОТА
по дисциплине

«Организация туристской деятельности»

(Название работы)

Разработка тура «.....»

ВЫПОЛНИЛ:

ПРОВЕРИЛ:

Екатеринбург
201...

Образец оформления содержания

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1 .Туристско–рекреационный потенциал местности	5
1.1. Характеристика вида туризма.....	8
1.2. Анализ объектов туристской инфраструктуры.....	12
Глава 2. Проектирование тура.....	15
2.1. Маркетинговые исследования	17
2.2.Описание тура. Программа	19
2.3. Расчёт себестоимости тура.....	22
2.4. Видеопрезентация (фото).....	23
Заключение.....	25
Библиографический список.....	26
Приложения.....	27

Программа обслуживания туристов по маршруту

Населенные пункты, расстояние между ними, способы передвижения, время прибытия	Наименование туристских предприятий и условия размещения	Запланированные туруслуги. Наименование экскурсий (перечень основных объектов показа)	Внутри-маршрутные перевозки

Программа тура

День	Время	Мероприятия	Расстояния, стоимость, руб

Технологическая карта

Наименование туристского предприятия, обслуживающего маршрут

Технологическая карта туристского путешествия по маршруту

_____ на 200 __ г.

(наименование маршрута)

1. Основные показатели маршрута

Вид маршрута _____

Категория сложности _____

Протяженность маршрута (км) _____

в т.ч. пешком (на лыжах) _____

на лодках (плотах) _____

Продолжительность путешествия (сутки) _____

Число туристских групп _____

Число туристов в группе _____

Всего туристов по маршруту _____

Всего человеко-дней обслуживания _____

Начало обслуживания на маршруте первой группы _____

Начало обслуживания на маршруте последней группы _____

Конец обслуживания последней группы _____

Стоимость путевки _____

Месяц	Число туристов в месяц	График заезда туристских групп по месяцам	Число групп в месяц

Информационный лист

1. Информационный листок (разработан в соответствии с требованиями ГОСТР 50690-2000, п. 5.7) должен содержать достоверную информацию о потребительских свойствах туристских услуг – о программе пребывания и маршруте-путешествия, в том числе информацию:

- о средствах размещения и наборе предоставляемых услуг;
- об условиях проживания (местонахождение, категория, уровень комфортности);
- об условиях питания;
- об условиях трансфера;
- об программе тура;
- об экскурсионном обслуживании;
- о наличии гида, сопровождающего;
- о дополнительных услугах.

Данная информация может содержаться в приложении к договору (туристской путевке, программе, туристскому ваучеру). Документ заверяется подписью руководителя и печатью предприятия.

2. Памятка для туриста должна содержать следующую информацию:

- правила въезда в страну (место) временного пребывания, условия пребывания;
- таможенные правила;
- обычаи местного населения, национальные и религиозные особенности региона, религиозные святыни, памятники природы, истории, культуры и другие объекты туристского показа, находящиеся под особой охраной;
- факторы риска для здоровья, исходя из климатических и природных условий;
- часовой пояс и климатические условия на маршруте;
- опасности, с которыми туристы могут столкнуться во время путешествия;
- правила личной безопасности;
- особенности путешествий;
- курс валют и порядок их обмена;
- правила аренды автомобиля, дорожного движения и парковки.

Документ заверяется подписью руководителя и печатью предприятия.



Н.Б. Лыгарева

ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Екатеринбург
2011