

Министерство образования и науки Российской Федерации

Владивостокский государственный университет
экономики и сервиса

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЕРАТОРСКИХ И АГЕНТСКИХ УСЛУГ

Руководство к выполнению курсовой работы
по направлению

100200.62 «Туризм» и специальностям,
специальностям

100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм»,
080502.65 «Экономика и управление на предприятии туризма
и гостиничного хозяйства»

Владивосток
Издательство ВГУЭС
2011

Руководство к выполнению курсовой работы по дисциплине «Технология и организация операторских и агентских услуг» составлена в соответствии с требованиями ГОС ВПО РФ.

Предназначена студентам по направлению 100200.62 «Туризм» и специальностям 100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм», 080502.65 «Экономика и управление на предприятии туризма и гостиничного хозяйства».

Составитель: В.С. Бурилова, канд. ист. наук, доцент, кафедра туризма и гостинично-ресторанного бизнеса.

Утверждена на заседании кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса от 22.12.2010 г., протокол № 5.

Рекомендована к изданию учебно-методической комиссией института сервиса моды и дизайна ВГУЭС.

© Издательство Владивостокского государственного университета экономики и сервиса, 2011

ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях важнейшим аспектом подготовки выпускника в сфере сервиса и туризма является формирование таких качеств как самостоятельность, творческая активность, культура научного мышления, способность вести научную и профессиональную деятельность. Обязательным условием выполнения курсовой работы является приобретение навыков постановки целей и задач, умение решать проблемные ситуации в профессиональной сфере.

Специалист в области туризма должен владеть общими основами науки управления, т.е. знаниями, умениями и навыками в области организации, планирования, мотивации и контроля деятельности предприятий; владеть современными приемами технологии работы турагентских и турагентских фирм.

Учебным планом образовательной программы по дисциплине «Технология и организация операторских и агентских услуг» предусмотрено выполнение курсовой работы.

Курсовая работа – это один из видов учебной работы, которая выполняется студентом самостоятельно во внеаудиторное время под руководством преподавателя в пределах часов, отводимых на ее выполнение. Руководитель курсовой работы оказывает методическую помощь студенту:

- в выборе проблемы для исследования и в формулировании темы работы;
- в поиске литературы и других источников информации;
- в обсуждении и составлении плана работы;
- проводит консультации в процессе разработки содержания курсовой работы;
- осуществляет контроль в ходе ее выполнения, принимает решение о готовности к защите и выносит на защиту.

Защита курсовой работы осуществляется публично.

В целом система курсовых работ рассматривается как предварительный этап выполнения более сложной задачи – дипломной работы.

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Цель курсовой работы заключается в углубленном изучении одной из проблем, связанных с технологией и организацией туроператорских и турагентских услуг, что способствует повышению теоретического уровня подготовки студента. Его задача заключается в изучении научной, учебной и периодической литературы по избранной теме, в ознакомлении с различными подходами и точками зрения, с методами научной аргументации, а также в развитии навыков формирования своей собственной позиции по изученной проблеме.

Курсовая работа направлена на развитие целого ряда общих качеств, способностей и умений, которыми должен обладать дипломированный специалист и бакалавр в области социально-культурного сервиса и туризма, тем не менее, существуют отличительные особенности в задачах и компетенциях, заложенные в образовательных стандартах.

Для студентов специальностей 100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм» и 080502.65 «Экономика и управление на предприятии туризма и гостиничного хозяйства» курсовая работа направлена на формирование широкого круга научных и теоретических знаний, умений и навыков, основанных на применении новых технологий, а именно:

- иметь целостное, систематизированное представление о принципах, функциях и методах менеджмента в туризме;
- знать теоретические основы и закономерности функционирования бизнеса в области индустрии туризма;
- знать основы организации деятельности туроператорских и турагентских фирм;
- владеть современными технологиями операторской и агентской деятельности:
- владеть навыками профессиональной аргументации в оценке стандартных ситуаций в сфере бизнеса, связанных с технологией, организацией и менеджментом туроператорских и турагентских услуг;
- уметь систематизировать и обобщать информацию;
- уметь использовать основные и специальные методы научных исследований в сфере профессиональной деятельности;
- владеть специальной профессиональной терминологией и лексикой изучаемой дисциплины;
- владеть навыками самостоятельного овладения новыми знаниями, использовать современные образовательные технологии;
- понимать сущность и социальную значимость своей профессии, основные проблемы конкретной области своей будущей деятельности.

При подготовке студентов по направлению бакалавр в сфере туризма курсовая работа направлена на формирование более узкого и прикладного аспектов в области знаний умений и навыков, а именно:

- знать структуру и организацию обслуживания;
- знать законодательные и нормативные основы;
- знать технологические основы туристской деятельности во внутреннем, въездном и выездном туризме;
- уметь составить договорную документацию;
- уметь составить договорную документацию;
- уметь использовать международные системы бронирования услуг;
- владеть основами туроперейтинга;
- владеть оперативной и текущей информацией в сфере туризма.

2. ЭТАПЫ РАБОТЫ

Работа осуществляется в течение всего семестра, в котором изучается дисциплина «Технология и организация операторских и агентских услуг» и включает следующие этапы:

- выбор темы курсовой работы,
- утверждение темы научным руководителем,
- изучение литературы,
- разработка плана курсовой работы,
- написание и оформление курсовой работы,
- защита курсовой работы.

2.1. Порядок выбора и утверждения темы

Темы курсовой работы определяются ведущим преподавателем дисциплины. Список тем ежегодно пересматривается, уточняется и утверждается на кафедре Туризма и гостинично-ресторанного бизнеса. Студенту предоставляется право выбора темы, как из утвержденного списка, так и, руководствуясь собственными научными интересами, актуальностью и интересами конкретного предприятия. Примерная тематика курсовых работ на текущий год размещена на сайте ВГУЭС VVSU. Ru (портал – хранилище цифровых материалов – дисциплина – темы курсовых работ).

Примерная тематика курсовых работ по дисциплине

**«Технология и организация операторских и агентских услуг»
для специальностей**

**100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм»
и 080502.65 «Экономика и управление
на предприятии туризма и гостиничного хозяйства»**

1. Оценка конкурентоспособности фирмы на рынке туристских услуг г. Владивостока.
2. Анализ принципов и методов государственного регулирования туристской деятельности в Российской Федерации.
3. Принципы и методы оценки эффективности деятельности туристской фирмы (на примере конкретного предприятия).
4. Историко-культурное наследие г. Владивостока как фактор развития въездного туризма.
5. Разработка и продвижение анимационной программы для базы отдыха (на примере конкретного предприятия).

6. Экскурсионное обслуживание в системе туристского комплекса г. Владивостока.
7. Обоснование, разработка и документационное обеспечение тура (на примере конкретного тура)
8. Культурно-исторический потенциал г. Владивостока как фактор туристской мотивации.
9. Управление персоналом на предприятии туризма: функции, принципы и методы.
10. Культурно-исторические предпосылки развития взаимодействия России и Китая в сфере туризма.
11. Информационные технологии во взаимодействии туристской фирмы с предприятиями размещения: программы и системы компьютерного бронирования.
12. Страхование в туристской деятельности: сущность, классификация, риски.
13. Ценообразование в туризме: методы, принципы, разработка стратегии.
14. Безопасность в туристской деятельности: нормативное регулирование, классификация, риски и их оптимизация.
15. Оценка эффективности методов мотивации персонала на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
16. Форум АТЭС как фактор развития туризма на территории г. Владивостока.
17. Роль маркетинговых стратегий в ценообразовании и управлении спросом (на примере конкретного предприятия).
18. Совершенствование организации и технологии обслуживания на предприятии туризма.
19. Технология продаж туристского продукта: правовые основы и организация деятельности.
20. Сегментирование потребителей: цели, принципы, методы.

Примерная тематика курсовых работ по направлению 100200.62 «Туризм»

1. Страхование туристов: проблемы, риски и перспективы.
2. PR-компании и их роль в формировании имиджа туристской компании.
3. Аттракции и их место в туристской индустрии Приморского края.
4. Обоснование и разработка анимационной программы для предприятий санаторно-курортного комплекса Приморья (на примере конкретного предприятия).

5. Правовое регулирование деятельности туристских фирм в Российской Федерации.
6. Игровой бизнес в Приморском крае: проблемы и перспективы развития.
7. Франчайзинг как стратегия развития туристского бизнеса в России.
8. Правовые аспекты безопасности в сфере туризма.
9. Анализ взаимодействия гостиничных предприятий г. Владивостока с туристскими фирмами.
10. Технология и проблемы организации экологических туров на территории заповедников Приморского края.
11. Республика Корея на рынке туристских услуг Приморского края: современное состояние и перспективы развития.
12. Организация и ведение деловых переговоров в туристском бизнесе.
13. Планирование как функция менеджмента в туризме.
14. Контроль как метод управления персоналом на предприятии туризма и социально-культурного сервиса.
15. Персонал и его роль в повышении качества обслуживания потребителей.
16. Реклама как эффективное средство продвижения туристских услуг.
17. Малые города Приморского края: туризм как возможность диверсификации экономики в современных условиях.
18. Туристские формальности в организации деятельности туристских фирм.
19. Рынок въездного туризма в Приморском крае: тенденции развития, проблемы и перспективы.
20. Формирование программы сбыта в турагентской фирме.

2.2. Утверждение темы научным руководителем

Избранная тема утверждается ведущим преподавателем дисциплины «Технология и организация операторских и агентских услуг» на основе личного заявления студента. Свое личное заявление студент адресует преподавателю в установленные сроки.

2.3. Изучение литературы

Работа над курсовой работой начинается с изучения литературы. Необходимо ознакомиться с современными учебниками и учебными пособиями, научными публикациями (монографиями, статьями, материалами научных конференций и др.), официальными документами прави-

тельствственных организаций, статистическими материалами и др. Изученная литература находит отражение в библиографическом списке, который должен содержать не менее 25 печатных источников, а также электронные информационные ресурсы.

При выполнении курсовой работы следует использовать данные периодической печати, как российской, так и зарубежной, в том числе и таких изданий, как «Туризм: проблемы и перспективы», «Туризм: право и экономика», «Управление персоналом», «Практический маркетинг», «Турбизнес» и другие.

При написании курсовой работы по аспектам технологии и организации туроператорских и агентских услуг необходимо использование официальных документов и аналитических материалов организаций, а также данных международной и российской статистики, которые можно найти на официальных сайтах в Интернете.

Самостоятельная работа с указанными источниками информации способствует развитию определенных умений, которые указаны в требованиях Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ГОС ВПО) к профессиональной подготовке выпускника в области туризма и социально-культурного сервиса, а именно: владеть специальной терминологией и лексикой специальности и использовать ее в своей профессиональной деятельности.

2.4. Разработка плана курсовой работы

В результате самостоятельного изучения литературы и других информационных источников студент при помощи научного руководителя должен сформулировать план курсовой работы, раскрывающий ее структуру и логику, и приступить к ее написанию.

2.5. Написание курсовой работы

В курсовой работе необходимо:

- раскрыть содержание одной из актуальных проблем организации и технологии деятельности туроператорских и турагентских фирм;
- четко изложить существующие методики исследований и осветить точки зрения специалистов по существу проблемы, а также на основе изученной литературы, анализа других информационных источников и собственных исследований сформулировать самостоятельные выводы.

Курсовая работа по дисциплине «Технология и организация операторских и агентских услуг» имеет структуру, обязательную для любого вида научной письменной работы. Она включает введение, основную часть и заключение.

Во введении автор должен дать обоснование выбора темы, то есть охарактеризовать актуальность проблемы. Необходимо также сформулировать цель курсовой работы, раскрыть ее основные задачи и методы, которые автор использует для их достижения. Студент может использовать различные инструменты качественного и количественного, а также сравнительного анализа. Кроме того, во введении характеризуются основные источники, монографии, статьи, материалы сети Интернет, которые явились теоретической и практической основой для написания курсовой работы.

В основной части студент раскрывает содержание работы; она должна иметь четко обозначенную структуру, в ней должны быть выделены главы и параграфы.

В заключении автор подводит итог проделанной работы и формулирует свои собственные выводы, к которым он пришел в результате углубленного изучения избранной темы.

При необходимости в курсовую работу включаются приложения, в которых размещаются таблицы, графики и другие вспомогательные материалы.

2.6. Оформление работы

Курсовая работа должна содержать следующие разделы:

- титульный лист,
- задание на курсовую работу,
- содержание,
- аннотацию,
- введение,
- основная часть,
- заключение,
- список использованных источников,
- приложение.

На титульном листе необходимо указать название работы, фамилию, имя, отчество автора, а также фамилию, имя, отчество научного руководителя, его ученую степень и звание.

В аннотации излагаются главные положения и основные выводы курсовой работы (пример оформления в приложении А).

Задание на курсовую работу содержит тему, исходные данные работы, перечень подлежащих разработке вопросов и перечень графического материала, график выполнения. Задание подписывается студентом и научным руководителем курсовой работы.

В содержании необходимо отразить план работы с указанием названий разделов (глав, параграфов и т.д.) и страниц.

Работа должна быть представлена к защите в печатном виде. Ее объем должен составлять 25–30 страниц (без Приложения). Печатный вариант оформляется согласно «СТП 1.005-2007*. Система вузовской учебной документации. Общие требования к оформлению текстовой части дипломных, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления».

2.7. Защита курсовой работы

Курсовая работа может быть зачтена только в результате ее защиты в установленные сроки. К защите допускается окончательный вариант курсовой работы, оформленный в соответствии с принятыми требованиями и получивший положительную рецензию научного руководителя. В рецензии дается оценка актуальности проблемы, четкости поставленных задач, логичности структуры работы, полноты раскрытия ее содержания, самостоятельности выводов, качества использованных источников информации и их актуальности, последовательности и стиля изложения; указываются недостатки и достоинства работы, а также формулируются вопросы, на которые студент должен обратить внимание при защите.

При доработке курсовой работы студент должен учесть все замечания научного руководителя, отмеченные в рецензии, а при защите ответить на все вопросы, сформулированные в рецензии, ответить на другие вопросы и продемонстрировать знание изученной темы, свободное владение всеми источниками информации, использованными для написания курсовой работы, и своими знаниями подтвердить самостоятельность ее выполнения.

Оформленную курсовую работу студент обязан представить на кафедру, где она регистрируется. Без регистрации курсовая работа считается не допущенной к защите. За содержание работы ответственность возлагается на автора. За студентом оставляется право на изложение материала в собственном понимании. Отстаивать свою точку зрения студент должен при защите работы. Работа допускается к защите при наличии положительного отзыва-рекомендации научного руководителя, что фиксируется подписью руководителя на титульном листе курсовой работы.

Защита курсовой работы предполагает краткое изложение студентом основных положений и выводов, ответы на вопросы, беседу по содержанию работы или источникам и литературе. Оценка учитывает как содержание курсовой работы, так и ответы студента на вопросы. В соответствии с установленными правилами курсовая работа оценивается по 5-балльной шкале.

Положительная оценка за курсовую работу выставляется в ведомость и зачетную книжку студента, а по окончании университета – в приложение к диплому. В случае неудовлетворительной оценки студент должен написать курсовую работу по новой теме или, если разрешит научный руководитель, доработать возвращенную работу.

Курсовая работа должна быть сдана на кафедру не позднее, чем за 2 недели до начала экзаменационной сессии. В случае не соблюдения установленных сроков сдачи курсовой работы без уважительной причины студент теряет право претендовать на отличную оценку. Если при защите курсовой работы выясняется, что студент не является ее автором, защита прекращается, и студент обязан написать работу по другой теме.

Студент, не защитивший курсовую работу в установленные кафедрой сроки, не допускается к экзамену по данной дисциплине.

3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Итоговая оценка *«отлично»* выставляется в том случае, если студент четко обозначил цели и задачи своей работы, полностью раскрыл содержание проблемы, сумел сформировать самостоятельные выводы; при защите курсовой работы показал высокий уровень знаний.

Итоговая оценка *«хорошо»* выставляется в том случае, если курсовая работа соответствует предъявляемым требованиям; однако автор не сумел учесть все замечания руководителя по доработке и ответить на некоторые вопросы при ее защите.

Итоговая оценка *«удовлетворительно»* выставляется в том случае, если студент не сумел выполнить некоторые требования, предъявляемые к курсовой работе, в частности не сумел сформулировать самостоятельные выводы; а также испытывал затруднения при ее защите.

Оценка *«неудовлетворительно»* выставляется в том случае, если студент полностью проигнорировал требования, предъявляемые к курсовой работе.

4. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Написание курсовой работы – это сложный творческий процесс, который включает изучение различного рода источников (научных монографий, статей и докладов, статистических данных, официальных документов и т.д.), их осмысление, систематизацию полученного знания и обоснование собственных выводов. Кроме того, выполняя курсовую работу, студент приобретает ряд навыков и умений, необходимых для успешной подготовки в будущем выпускной квалификационной работы, которая является частью итоговой государственной аттестации выпускника.

В этом процессе неизбежны трудности, заблуждения и ошибки, которые студент преодолевает при помощи научного руководителя. Однако есть ряд типичных недостатков, которых можно избежать с самого начала, не давая научному руководителю излишнего повода для возвращения курсовой работы на доработку.

Начиная работу, следует четко сформулировать цель, а также определить круг задач, необходимых для ее достижения.

Цель курсовой работы заключается в углубленном изучении какой-либо проблемы в рамках того предметного поля, которое изучает данная дисциплина учебного плана. Во введении следует обозначить эту проблему, а также выделить те конкретные вопросы, которые необходимо рассмотреть, чтобы раскрыть ее суть. Как правило, эти вопросы и составляют основу структуры курсовой работы. Следует также определить последовательность их изучения, что поможет в составлении логичного плана. Типичный недостаток заключается в том, что студент во введении неоправданно много внимания уделяет вопросам, которые должны рассматриваться в основной части (например, даются определения, статистические данные, излагаются дискуссионные точки зрения и т.д.), но при этом обоснованию целей и задач курсовой работы уделяет недостаточное внимание. Введение является очень важной ее частью, где студент должен продемонстрировать свое умение кратко (на 2-3 страницах) обозначить суть проблемы, убедительно показать ее актуальность, а также обосновать цели и задачи своего исследования. Эта часть курсовой работы является значимой с точки зрения оценки самостоятельности ее выполнения.

Не следует использовать устаревшие источники и неактуальную информацию. Качественная и актуальная информация – это важный элемент любого учебно-научного поиска, в том числе и курсовой работы. К числу качественных источников относят работы авторов, внесших заметный вклад в развитие научного знания, достоверные и актуальные статистические издания, официальные документы. Однако, если в кур-

совой работе, написанной в 2010 году нет ни одного источника, датированного позднее 2005г., то возникает вопрос о том, действительно ли избранная тема сохраняет свою актуальность, коль скоро она не находит отражения в научной литературе.

Неактуальная информация и устаревшие источники особенно характерны для случая, когда студент «заимствует» работу, написанную в прошлые годы другими. Устаревшие письменные работы (курсовые работы, рефераты и т.д.) часто размещаются в Интернете на сайтах с соответствующими названиями. Для научного руководителя преобладание устаревших источников в основной части курсовой работы, а также в библиографическом списке может служить сигналом о том, что она имеет характер «заимствования».

План курсовой работы должен быть сбалансирован. Изучив большой объем материала, студент должен структурировать его, выделив основные аспекты и элементы проблемы. Им посвящаются определенные части работы (главы и подглавы), которые находят свое отражение в плане курсовой работы. План отражает не только ее структуру, но и последовательность изложения. При его составлении необходимо равномерно и сбалансировано распределить изученный материал по главам и подглавам, избегая глав, состоящих из одной подглавы, либо, наоборот, из слишком большого (более 3-4) числа подглав.

В курсовой работе должны присутствовать промежуточные выводы. Задача курсовой работы заключается в том, чтобы в результате изучения избранной проблемы прийти к определенным научным выводам. Самостоятельность выводов, полученных в результате выполнения курсовой работы, является одним из важнейших критериев ее оценки. Заключительные выводы излагаются в конце курсовой работы, однако необходимо формулировать и промежуточные выводы, завершая очередной подраздел. Они необходимы для того, чтобы логично перейти от одного подраздела к другому, они обеспечивают последовательность изложения и целостность курсовой работы. Поэтому каждая часть ее основного содержания (параграф, глава) должна завершаться выводом.

Необходимо обеспечить связь между содержанием работы и заключительными выводами. Самые важные выводы по поводу изученной проблемы излагаются в такой финальной части курсовой работы как заключение. Здесь студент должен показать те знания, которые он получил в результате выполнения курсовой работы, поэтому они играют особенно важную роль в ее оценке. Типичным недостатком является нарушение связи между основным содержанием работы и заключительными выводами. Это происходит по двум причинам. Во-первых, выводы приобретают формальный характер, если студенту не удалось полно и глубоко изучить проблему. В этом случае в заключении преобладают второстепенные детали, в то время как важные выводы остаются за его

пределами. Во-вторых, иногда в заключении неожиданно появляются проблемы, которые в основном содержании не затрагивались. Введение какого-либо нового материала (фактов, суждений) в заключительной части, выглядит необоснованно. В заключении необходимо подвести итог всему тому, что было изучено в основной части работы.

Следует обращать внимание на стиль изложения. При написании курсовой работы студент изучает большой объем литературы, написанной в разных жанрах: это учебники, научные монографии, полемические статьи, публикации в периодических изданиях и т.д. Они заметно различаются стилем изложения. Например, учебная и научная литература, как правило, отличается строгим стилем изложения, в то время как для полемической и публицистической литературы характерна яркая эмоциональная окраска. При написании курсовой работы следует сосредоточить свои усилия на выработке навыков научного стиля изложения своих мыслей.

Работа должна содержать графические иллюстрации. Экономические, организационные, технологические и прочие проблемы в сфере сервиса и туризма всегда имеют количественные характеристики, выраженные в определенных показателях. Студент должен уметь обобщать статистические данные, группировать их в целях обоснования своих выводов. Полезным инструментом работы со статистикой и средством ее презентации являются таблицы, рисунки, гистограммы, различного вида графики и диаграммы и т.д. Их использование всегда ведет к более содержательному и убедительному изложению материала.

Необходимо обеспечить связь между содержанием работы и материалами, размещенными в приложении. Часть материала, представленного в таблицах, диаграммах, графиках, целесообразно разместить в приложении. Однако в основном содержании работы необходимо давать соответствующие ссылки на эти материалы.

Следует обратить внимание на связь между содержанием работы и списком использованных литературных источников. Изучение научной литературы и других источников по избранной теме – важная часть курсовой работы. При написании работы и при составлении списка литературы студент должен точно и как можно более полно отразить те источники, которые он изучил. Полнота информационного обеспечения курсовой работы характеризуется не только библиографическим списком, но и теми сносками, которыми автор обозначает использование того или иного источника. Типичный недостаток заключается в том, что студент не всегда дает ссылки на использованную литературу в основном содержании работы. Под использованием источников и литературы понимается следующее:

- точное цитирование;

- использование мысли автора цитируемого источника, однако сама мысль изложена словами автора курсовой работы;
- указание на ознакомление с источниками и литературой без прямого заимствования.

Отсутствие связи между библиографическим списком и содержанием работы приводит к тому, что список литературы приобретает формальный характер, а сама работа выглядит легковесно и неубедительно.

Список литературы имеет очень большое значение, так как он характеризует те информационные ресурсы, которыми воспользовался студент для выполнения курсовой работы и, поэтому, его следует правильно оформлять. Требования к оформлению библиографического списка широко известны, они установлены для того, чтобы как можно более полно и точно охарактеризовать использованные ресурсы. Однако студенты часто недобросовестно относятся к этой обязательной части работы. Наиболее распространенным является случай, когда при использовании статьи из журнала в списке не указывается ни ее автор, ни название и дается лишь ссылка на название журнала.

Очень часто неправильно оформляются источники Интернета: указывается лишь адрес сайта и не дается никаких указаний на то, какой организации он принадлежит, и какой конкретно документ изучался при выполнении курсовой работы. При использовании информационных ресурсов Интернета необходимо давать полную информацию об источниках.

5. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ УЧЕБНОЙ И НАУЧНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

5.1. Основная и дополнительная литература

Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме: учебник / Л.В. Баумгартен. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2009. – 352 с.

Биржаков М.Б. Ведение в туризм / М.Б. Биржаков. – 9-е изд., перераб. и доп. – СПб.: «Издательский дом Герда», 2007. – 576 с.

Бухтерева О.С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие / О.С. Бухтерева. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2009. – 2008 с.

Бояринова С. Как открыть туристскую компанию / Светлана Бояринова. – М.: АСТ Москва: Хранитель, 2008. – 296 с.

Гончаров А.А. Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие для вузов / А.А. Гончаров, В.Д. Копылов. – 6-ое изд., стереотип. – М.: Академия, 2008. – 240 с.

Грачева О.Ю. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта: учебно-практическое пособие / О.Ю. Грачева, Ю.А. Маркова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2008. – 276 с.

Гулиев Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг: учебное пособие / Н.А. Гулиев, Б.К. Смагулов. – М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 240 с.

Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: учебник / Е.Н. Ильина. – М.: Финансы и статистика, 2008. – 240 с.

Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация: учебник для вузов / И.М. Лифиц, -8ое изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт-Издат, 2008. – 412 с.

Морозов М.А. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для студ. высш. учеб. заведений – 3-е изд. / М.А. Морозов. – М.: Издательский центр «Академия», 2007. – 288 с.

Прохоров А.С. Организация и планирование на предприятии: учебник для вузов/А.С. Прохоров. – М.: ЮНИТИ, 2008. – 168 с.

Романов В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учебное пособие / В.А. Романов, С.Н. Цветкова, Т.В. Шевцова. – М.: ИКЦ «МарТ», Ростов н/Д.: Издательский центр «МарТ», 2007. – 224 с.

Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2007. – 512 с.

Саак А.Э. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2007. – 480 с.

Саак А.Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): учебное пособие / А.Э. Саак, М.В. Якименко. – СПб.: Питер, 2008. – 432 с.

Саак А.Б. Информационные технологии управления: учебник для вузов / А.Э. Саак, Е.В. Пахомов, В.Н. Тюшняков. – СПб.: Питер, 2008. – 320 с.

Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2007. – 493 с.

Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие / Т.Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФА-М, 2008. – 350 с.

5.2. Рекомендуемые периодические издания и ресурсы Интернет

Периодические издания:

«Турбизнес»;

«Туризм: право и экономика»;

«Туризм: практика, проблемы, перспективы»;

«Туристские фирмы»

«Проблемы Дальнего Востока»;

«Практический маркетинг»;

«Директор»;

«Управление персоналом»;

«Турифо»;

«Главбух»

Ресурсы Интернет:

Федеральное агентство по туризму Минспорттуризма России - www.russiatourizm.ru;

Все о туризме и путешествиях – [www. Travel.ru](http://www.Travel.ru);

Госкомстат РФ – www.gks.ru;

Министерство экономического развития и торговли РФ – www.economy.gov.ru.

Туристический сервер мега-идей – [www. megatis.ru](http://www.megatis.ru);

Туризм – www.turist.ru.

Федеральная целевая программа «Экономическое и социальное развитие Дальнего Востока и Забайкалья до 1913 года» – www.assoc.-fares.ru.

Туристский бизнес: информация, статьи, обзоры, книги библиотека туризма – www.turbooks.ru.

5.3. Список нормативных документов

Гражданский кодекс Российской Федерации (части первая, вторая и третья) (с изм. и доп. от 20 февраля, 12 августа 1996 г.; 24 октября 1997 г.; 8 июля, 17 декабря 1999г.; 16 апреля, 15 мая, 26 ноября 2001г.; 29 июня, 29 июля, 2 декабря 2004 г.

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: ФЗ РФ от 14.11.1996 г. № 132-ФЗ. (в ред. Федеральных законов 10.01.2003г. № 15-ФЗ, от. 22.0888.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007 № 12-ФЗ)

Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184-ФЗ.

Федеральный закон РФ 7 февраля 1992 г. №2300 -1 «О защите прав потребителей» (с изм. и доп.).

Федеральный закон от 18 июля 1995 г. № 108-ФЗ «О рекламе» (с изм. и доп.).

ГОСТ Р 50644/28681.3-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».

ПРИЛОЖЕНИЕ

Образец аннотации

Аннотация

Курсовая работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных литературных источников, приложения. Объем курсовой работы (без приложения) составляет 41 страницу. Курсовая работа содержит 12 рисунков, 8 таблиц. Список литературы представлен 28 источниками периодической, непериодической литературы, данных сети Интернет, статистических сборников.

Ключевые слова: маркетинг, цена, спрос, управление, сегментирование, потребители.

Объектом исследования данной курсовой являются маркетинговые технологии, используемые туристскими фирмами для исследования спроса.

Предметом исследования – оценка эффективности использования маркетинговых технологий в ценообразовании и управлении спросом.

Целью данной работы является: на основе теоретических исследований и анализа маркетинговых технологий разработать рекомендации по совершенствованию маркетинговых методов в ценообразовании и управлении спросом на предприятии Приморского края.

В курсовой работе рассмотрена организация маркетинговой деятельности туристской фирмы г. Владивостока, проведено сегментирование потребителей, дан анализ конкурентной среды; выявлены принципы и методы расчета цены.

На основе полученных результатов разработаны рекомендации по совершенствованию маркетинговых методов ценообразования и управлении спросом.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	1
1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ.....	4
2. ЭТАПЫ РАБОТЫ	6
2.1. Порядок выбора и утверждения темы	6
2.2. Утверждение темы научным руководителем.....	8
2.3. Изучение литературы.....	8
2.4. Разработка плана курсовой работы	9
2.5. Написание курсовой работы.....	9
2.6. Оформление работы.....	10
2.7. Защита курсовой работы	11
3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ.....	13
4. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ	14
5. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ УЧЕБНОЙ И НАУЧНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	18
ПРИЛОЖЕНИЕ	21

Учебно-методическое издание

Составитель
Бурилова Валерия Сергеевна

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЕРАТОРСКИХ И АГЕНТСКИХ УСЛУГ

Руководство к выполнению курсовой работы
по направлению

100200.62 «Туризм» и специальностям,
специальностям

100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм»,
080502.65 «Экономика и управление на предприятии туризма
и гостиничного хозяйства»

В авторской редакции
Компьютерная верстка Н.А. Игнатевой

Лицензия на издательскую деятельность ИД № 03816 от 22.01.2001

Формат 60×84/16.
Бумага писчая. Печать офсетная. Усл. печ. л. 1,8.
Уч.-изд. л. 1,4. Тираж 0 экз. Заказ

Издательство Владивостокский государственный университет
экономики и сервиса

690600, Владивосток, ул. Гоголя, 41
Отпечатано: множительный участок ВГУЭС
690600, Владивосток, ул. Державина, 57