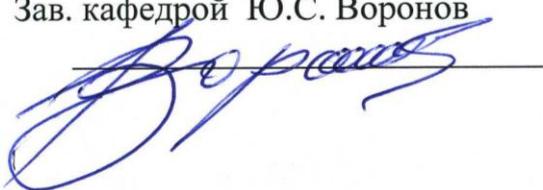


МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
**«СМОЛЕНСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

Кафедра ТУРИЗМА И СПОРТИВНОГО ОРИЕНТИРОВАНИЯ

Рабочая программа обсуждена на
заседании кафедры ТиСО
« 30 » июня 2015 г.
протокол № 10
Зав. кафедрой Ю.С. Воронов



«УТВЕРЖДАЮ»
Проректор по УР
Л.П. Грибкова



« 30 » 06 2015 г.

Рабочая программа

ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

*Направленность (профиль программы): технология и организация
туроператорских и турагентских услуг*

Уровень образования: бакалавриат
Форма обучения: очная, заочная

Рабочую программу разработал:
д.п.н., профессор Воронов Ю.С.

Смоленск 2015

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
1.1 Задачи Государственной итоговой аттестации.....	3
1.2 Место государственной итоговой аттестации в структуре ОПОП.....	3
2. СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	4
2.1 Характеристика профессиональной деятельности бакалавра по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».....	4
2.2 Объекты профессиональной деятельности выпускника.....	4
2.3 Виды профессиональной деятельности выпускника.....	5
2.4 Основное содержание итоговых аттестационных испытаний.....	6
3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ГОСЭКЗАМЕНА ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ «ТУРИЗМ».....	8
4. ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ «ТУРИЗМ».....	11
5. ТРЕБОВАНИЯ К ГОСУДАРСТВЕННОМУ ЭКЗАМЕНУ.....	42
6. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ.....	42

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Задачи Государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация (ГИА) по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» включает в себя:

- а) государственный экзамен;
- б) защиту выпускной квалификационной работы.

Основные задачи государственной итоговой аттестации:

1. Определить соответствие подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» требованиям основной профессиональной образовательной программы.

2. По результатам ГИА принять решение о присвоении выпускникам квалификации бакалавр по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» и выдачи диплома бакалавра образца, установленного Министерством образования и науки Российской Федерации о высшем образовании.

1.2 Место государственной итоговой аттестации в структуре ОПОП

Государственная итоговая аттестация относится к Блоку 3 ФГОС ВО «Государственная итоговая аттестация» (Б3). Объем (трудоемкость) государственной итоговой аттестации направления подготовки 43.03.02 «Туризм», направленность (профиль) подготовки – «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности» 6 зачётных единиц (216 часов).

2. СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1 Характеристика профессиональной деятельности бакалавра по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

Область профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата, включает разработку, продвижение и реализацию туристского продукта, обладающего качествами, удовлетворяющими требования потребителей (туристов), организацию комплексного туристского обслуживания в основных секторах туристской индустрии.

2.2 Объекты профессиональной деятельности выпускника

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата, являются:

- потребители услуг туристской индустрии, их потребности и запросы;
- туристские ресурсы - природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также объекты делового, санаторно-курортного, спортивно-оздоровительного назначения и иные объекты, способные удовлетворить духовные, физические и иные потребности туристов;
- технологические процессы предоставления услуг туристской индустрии;
- результаты интеллектуальной деятельности;
- нематериальные активы, принадлежащие субъектам туристской индустрии на праве собственности или ином законном основании;

- предприятия индустрии туризма – средства размещения, средства транспорта, объекты общественного питания, объекты санаторно-курортного лечения и отдыха, спортивно-оздоровительных услуг, объекты и средства развлечения, познавательного делового и иного назначения, объекты экскурсионной деятельности, организации, предоставляющие услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников, иные предприятия туристской индустрии и другие объекты, связанные с разработкой и реализацией туристского продукта;
- информационные ресурсы и системы туристской деятельности, средства обеспечения автоматизированных информационных систем и их технологий; туристские продукты;
- услуги гостиниц и иных средств размещения, организаций общественного питания, средства развлечения, экскурсионные, транспортные, туроператорские услуги;
- технологии формирования, продвижения и реализации туристского продукта;
- справочные материалы по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран, туристские каталоги;
- первичные трудовые коллективы.

2.3 Виды профессиональной деятельности выпускника

Виды профессиональной деятельности, к которым готовятся выпускники, освоившие программу бакалавриата:

- проектная;
- организационно-управленческая;
- научно-исследовательская;
- производственно-технологическая;
- сервисная.

2.4 Основное содержание итоговых аттестационных испытаний

Содержание государственной итоговой аттестации соотносится с формируемыми общекультурными компетенциями (ОК), общепрофессиональными компетенциями (ОПК) и профессиональными компетенциями (ПК) по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

СВОДНАЯ ТАБЛИЦА ВОПРОСОВ, ОЦЕНИВАЮЩИХ УРОВЕНЬ ОБЛАДАНИЯ РАЗЛИЧНЫМИ ВИДАМИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Шифр компетенции	Название компетенций	№ билета/№ вопроса
Общекультурные компетенции (ОК)		
ОК-1	Способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	1/1, 2/1, 4/3
ОК-2	Способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	19/3, 20/3, 22/3, 23/3
ОК-3	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	15/2, 21/2, 5/3, 11/3, 12/3, 13/3, 14/3, 15/3, 16/3
ОК-4	Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	5/1, 7/1, 8/1, 9/1, 10/1, 19/1, 20/1, 22/1, 23/1, 24/1, 4/2, 16/2, 2/3, 6/3, 7/3, 8/3, 17/3, 18/3
ОК-5	Способность к самоорганизации и самообразованию	11/1, 13/1, 14/1, 18/1, 9/3, 10/3, 24/3, 25/3
ОК-6	Способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	12/1, 20/2, 4/3, 21/3
ОК-7	Способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности, пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний	6/1, 10/1, 24/3, 25/3
ОК-8	Готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	6/1, 11/1, 9/3, 10/3

Общепрофессиональные компетенции (ОПК)		
ОПК-1	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта	1/1, 2/1, 4/3, 5/3, 21/3
ОПК-2	Способность к разработке туристского продукта	13/1, 14/1, 18/1, 21/1, 17/2, 20/2, 5/3, 11/3, 12/3, 13/3, 14/3, 15/3, 16/3
ОПК-3	Способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	4/1, 12/1, 21/1, 25/1, 1/2, 2/2, 3/2, 5/2, 6/2, 10/2, 12/2, 13/2, 15/2, 17/2, 18/2, 19/2, 22/2, 23/2, 24/2, 25/2
Профессиональные компетенции (ПК)		
ПК-1	Владение теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме	16/1, 20/2
ПК-2	Способность обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме	8/2, 11/2, 14/2, 1/3, 3/3
ПК-3	Готовность к реализации проектов в туристской индустрии	5/1, 8/1, 9/1, 20/1, 22/1, 23/1, 24/1, 2/2, 3/2, 10/2, 11/3, 12/3, 13/3, 14/3, 15/3, 16/3
ПК-4	Способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учётом социальной политики государства	3/1, 17/1
ПК-5	Способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение	6/2, 15/2
ПК-6	Способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности	3/1, 5/1, 15/1, 19/1, 20/2
ПК-7	Способность использовать методы мониторинга рынка туристских услуг	15/1, 16/1
ПК-8	Готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме	16/1, 13/2, 16/2
ПК-9	Готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и туристов	3/1, 17/1, 25/1, 2/2, 6/2, 8/2, 10/2, 11/2, 14/2, 15/2, 1/3, 3/3

ПК-10	Готовность к разработке туристского продукта на основе современных технологий	21/1, 7/2, 9/2, 17/2
ПК-11	Способность к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий	4/1, 12/1, 17/1, 21/1, 1/2, 8/2, 11/2, 12/2, 13/2, 14/2, 17/2, 18/2, 19/2, 22/2, 23/2, 24/2, 25/2, 1/3, 3/3, 19/3, 20/3, 22/3, 23/3
ПК-12	Способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	6/1, 25/1, 3/2, 6/2, 7/2, 9/2, 15/2
ПК-13	Способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов	4/1, 7/1, 1/2, 4/2, 5/2, 12/2, 18/2, 19/2, 22/2, 23/2, 24/2, 25/2, 2/3, 6/3, 7/3, 8/3, 11/3, 12/3, 13/3, 14/3, 15/3, 16/3, 17/3, 18/3, 19/3, 20/3, 22/3, 23/3

3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ГОСЭКЗАМЕНА ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ «ТУРИЗМ»

1. Определение и характеристика туризма и туристской деятельности.
2. Обслуживание клиентов в офисе турфирмы: содержание и основные правила.
3. Классификация и краткая характеристика видов и форм туризма.
4. Каналы розничной продажи российского туристского продукта на зарубежных рынках.
5. Концепции развития туризма в Смоленской области.
6. Инкаминг как вид коммерческой деятельности на туристском рынке.
7. Характеристика процесса доставки туров на рынок услуг.
8. Технологии гостиничного обслуживания туристов.
9. Понятие и классификация туристских ресурсов, их использование в туристской деятельности.
10. Технологии организации выездных туров.

11. Теоретические основы безопасной деятельности в туризме.
12. Методика формирования туров по России для иностранных туристов.
13. Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология.
14. Технология экспортного производства национального туристского продукта.
15. Характеристика и особенности организации культурно-религиозного и паломнического туризма.
16. Особенности перевозки организованных групп туристов на железнодорожном транспорте.
17. Основы лечебно-оздоровительного туризма.
18. Процесс производства национального туристского продукта.
19. Технология организации походов выходного дня.
20. Управление экспортным национальным туристским продуктом.
21. Оказание первой доврачебной помощи при травмах и несчастных случаях в туристском путешествии.
22. Особенности обслуживания туристов при организации автобусных туров.
23. Характеристика и классификация туристских формальностей.
24. Формирование сбытовой сети туристских услуг.
25. Содержание, сущность и признаки экскурсии.
26. Материально-техническая база и основные требования к оформлению офиса турфирмы.
27. Классификация и краткая характеристика экскурсий.
28. Обслуживание организованных групп туристов на водном транспорте при организации речных и морских круизов.
29. Технологии маркетинговых исследований туристского рынка перед разработкой тура.
30. Формы сотрудничества туроператоров и зарубежных гостиничных предприятий.

31. Основы разработки «Технологической карты туристского путешествия».
32. География основных направлений мирового туризма.
33. Сущность и функции инновационной деятельности в продвижении и коммерциализации туристского продукта.
34. Инсайдинг как вид коммерческой деятельности на туристском рынке.
35. Методические особенности подготовки и проведения экскурсий.
36. Цены и ценовая политика в туристской деятельности.
37. Основные направления развития туризма в Российской Федерации.
38. Особенности продвижения выездных туров.
39. Организация рекреационного туризма.
40. Характеристика Российского национального туристского продукта.
41. Рекреационное туристское районирование Российской Федерации.
42. Анимация в туристской деятельности.
43. Технология организации образовательного туризма.
44. Рекламные и иные методы продвижения туристского продукта на рынки сбыта.
45. Технология организации делового туризма.
46. Страхование российских туристов, выезжающих за рубеж.
47. Технология организации культурного туризма.
48. Визовая поддержка туристов при организации зарубежных путешествий.
49. Аутгоинг как вид коммерческой деятельности на туристическом рынке.
50. Характеристика понятий «туристский рынок» и «туристские услуги

4. ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ «ТУРИЗМ»

(Первые вопросы билетов: номер вопроса и номер билета)

1.1 Определение и характеристика туризма и туристской деятельности (ОК-1, ОПК-1).

Туристская индустрия и инфраструктура туризма. Маршрут путешествия, туристский маршрут, тур. Туристский продукт, продвижение туристского продукта. Классификация туров (по географической привязке к местности, по сезонности, по способу передвижения). Организаторы туризма. Туроператорская и турагентская деятельность. Туристская путевка и туристский ваучер. Международный туристский ваучер. Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом. Виды туристских документов.

1.2 Классификация и краткая характеристика видов и форм туризма (ОК-1, ОПК-1).

Классификация туризма по типам (внутренний, въездной, выездной). Определение и характеристика рекреационного, лечебного, познавательного, делового, религиозного и этнического туризма. Деление видов туризма по возрастным категориям, специфика обслуживания клиентов в зависимости от возраста.

1.3 Концепции развития туризма в Смоленской области (ПК-4, ПК-6, ПК-9).

Туристско-рекреационные зоны Смоленской области. Историко-архитектурный потенциал Смоленской области. Цели и задачи развития туризма в Смоленской области. Перспективные виды внутреннего и въездного туризма в регионе. Основные проблемы развития туристской отрасли и приоритетные направления развития туризма в Смоленской области.

1.4 Характеристика процесса доставки туров на рынок услуг (ОПК-3, ПК-11, ПК-13).

Основные этапы доставки тура на рынок. Ценообразование тура. Разработка рекламы и проведение рекламной кампании. Экспериментальная проверка тура. Выбор партнеров и поставщиков туристических услуг. Доведение продукта до потребителя. Документы, регламентирующие отношения туроператора и турагента.

1.5 Понятие и классификация туристских ресурсов, их использование в туристской деятельности (ОК-4, ПК-3, ПК-6).

Туристские ресурсы: понятие и классификация. Специфические свойства туристских ресурсов. Способы рационального использования туристских ресурсов. Туристский интерес как точка отсчета туристской деятельности. Туристское впечатление как итог данной деятельности. Циклы развития туристских регионов.

1.6 Теоретические основы безопасной деятельности в туризме (ОК-7, ОК-8, ПК-12).

Общие представления о безопасности. Классификация существующих опасностей. Риск как мера опасности. Классификация туристских рисков (туристские риски в социально-политической среде, поведенческие риски туристов, природные катастрофы и стихийные бедствия, климатические и погодные риски, нерациональное питание и нарушение правил личной гигиены, макробиотические факторы риска, продуктовые риски, экологические риски). Безопасность объектов туристской инфраструктуры.

1.7 Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология (ОК-4, ПК-13).

Гостиничные предприятия: понятие и характеристика. Классификация гостиниц по разрядам. Классификация гостиниц по уровню комфорта. Прочие классификации гостиничных предприятий. Классификация гостиниц в Российской Федерации. Типология гостиниц. Функциональное назначение гостиниц. Обеспечение безопасности в гостиничных туристских комплексах.

1.8 Характеристика и особенности организации культурно-религиозного и паломнического туризма (ОК-4, ПК-3).

Понятие культурно-религиозного и паломнического туризма. История паломничества. Связь данных видов туризма между собой. География религиозного и паломнического туризма в России и мире. Объекты религиозного и паломнического туризма. Значение религиозного и паломнического туризма.

1.9 Основы лечебно-оздоровительного туризма (ОК-4, ПК-3).

Определение и характеристика лечебного и лечебно-оздоровительного туризма. Классификация лечебно-оздоровительных ресурсов. География распространения лечебных и оздоровительных ресурсов в России и мире. Основные формы лечебного туризма (курортный и клинический туризм). Модели организации лечебного туризма (Российская, Западноевропейская и

Восточноевропейская модели). Классификация и характеристика лечебно-оздоровительных учреждений.

1.10. Технология организации походов выходного дня (ОК-4, ОК-7).

Определение цели и задач похода. Подбор группы участников и распределение обязанностей. Определение района похода и сбор сведений о районе путешествия. Разработка маршрута. Составление календарного графика. Подбор личного и группового снаряжения. Организация питания. Документационное обеспечение похода – составление маршрутного листа. Подведение итогов похода.

1.11 Оказание первой доврачебной помощи при травмах и несчастных случаях в туристском путешествии (ОК-5, ОК-8).

Причины возникновения травм и заболеваний в туристском путешествии. Гигиенические требования к обуви, одежде и снаряжению туриста. Врачебный контроль и самоконтроль. Закаливание и питание туристов. Основы диагностики и реанимации. Приёмы оказания первой доврачебной помощи. Состав походной медицинской аптечки. Транспортировка пострадавшего. Профилактика травматизма.

1.12 Характеристика и классификация туристских формальностей (ОК-6, ОПК-3, ПК-11).

Понятие и классификация туристских формальностей. Паспортные формальности. Визовые формальности. Таможенно-тарифное регулирование. Порядок ввоза и вывоза иностранной валюты. Медицинские формальности. Перемещение через границу культурных ценностей. Порядок ввоза и вывоза фауны и флоры. Рекомендации ЮНВТО по упрощению туристских формальностей.

1.13 Содержание, сущность и признаки экскурсии (ОК-5, ОПК-2).

Определение понятия экскурсия. Характеристика признаков: протяженность, наличие экскурсионной группы, осмотр экскурсионных объектов, знакомство с объектами, определение темы.

1.14 Классификация и краткая характеристика экскурсий (ОК-5, ОПК-2).

Характеристика экскурсий: по составу участников, по месту проведения, по способу передвижения, по форме проведения. Характеристика обзорных экскурсий. Характеристика тематических экскурсий.

1.15 Технологии маркетинговых исследований туристского рынка перед разработкой тура (ПК-6, ПК-7).

Определение проблем и постановка цели исследования. Сбор первичной маркетинговой информации на рынке туристских услуг (интервьюирование, опрос (анкетирование), метод экспертной оценки и др.). Систематизация и анализ полученной информации. Интерпретация результатов анализа (составление аналитической записки). Принятие управленческих решений на основе полученной информации.

1.16 Основы разработки «Технологической карты туристского путешествия» (ПК-1, ПК-7, ПК-8).

Этапы разработки тура (туристского путешествия). Маркетинговые исследования рынка туристских услуг. Анализ собственных возможностей туроператора при разработке тура. Определение видов, форм и элементов туристского продукта. Краткое описание услуги и построение модели маршрута. Детальное исследование туристских ресурсов по предполагаемому маршруту. Построение линейной схемы маршрута. Разработка состава услуг и графиков загрузки туристского предприятия. Информационный листок к путевке туристского путешествия. Проведение рекламных акций.

1.17 Сущность и функции инновационной деятельности в продвижении и коммерциализации туристского продукта (ПК-4, ПК-9, ПК-11).

Характеристика понятия «инновация». Виды инноваций. Организация инновационной деятельности в компании. Особенности инновационной деятельности в рекреации и туризме. Влияние политической, экономической и социальной сфер на инновационные процессы в рекреации и туризме. Инновационная деятельность, направленная на совершенствование транспортных, гостиничных, информационных и телекоммуникационных технологий обслуживания туристов.

1.18 Методические особенности подготовки и проведения экскурсий (ОК-5, ОК-2).

Выбор темы и места проведения экскурсии. Изучение литературных, архивных и статистических источников. Составление списка литературы. Использование достоверных источников, в том числе и исторических, при разработке экскурсионного маршрута и программы экскурсионного обслуживания. Отбор и изучение экскурсионных объектов, составление карточки (паспорта) на каждый объект. Подготовка текста экскурсии.

Составление «портфеля экскурсовода». Разработка технологической карты экскурсии. Требования к технологической карте: её структура, содержание и оформление. Приём и утверждение экскурсии. Показ основных экскурсионных объектов. Вывод по теме экскурсии. Ответы на вопросы. Обеспечение безопасности экскурсантов.

1.19 Основные направления развития туризма в Российской Федерации (ОК-4, ПК-6).

Историко-географические причины появления туризма в России. Основные черты и проблемы развития российского туризма. Экономическая, демографическая и социальная обусловленность туризма. Мотивационные основы формирования видов туризма. Охраняемые территории как основа экологического туризма.

1.20 Организация рекреационного туризма (ОК-4, ПК-3).

Понятие и содержание рекреационного туризма. Классификация и виды рекреационного туризма. Тенденции развития рекреационного туризма в Российской Федерации.

1.21 Рекреационное туристское районирование Российской Федерации (ОПК-2, ОПК-3, ПК-10, ПК-11).

Основные факторы, влияющие на развитие регионального туризма. Рекреационные ресурсы. Основные рекреационные зоны России.

1.22 Технология организации образовательного и делового туризма (ОК-4, ПК-3).

Сущность и особенности делового и образовательного туризма. Цели образовательного и делового туризма. Поставщики услуг при организации деловых и образовательных туров.

1.23 Технология организации развлекательного туризма (ОК-4, ПК-3).

Организация развлекательного туризма. Особенности создания привлекательности туристского продукта. Специфика проектирования тура. Особенности составления программы тура.

1.24 Технология организации культурного туризма (ОК-4, ПК-3).

Определение и виды культурного туризма. Культурно-исторические ресурсы как основа культурного туризма. Памятники ЮНЕСКО в России. Историко-культурный потенциал Смоленской области и возможности его

использования в туризме. Тенденции развития культурного туризма. Особенности музейного туризма.

1.25 Аутгоинг как вид коммерческой деятельности на туристическом рынке (ОПК-3, ПК-9, ПК-12).

Туроператоры как субъекты рынка выездного туризма. Функции туроператора. Особенности аутгоинга. Классификация международных туроператоров. Профиль работы аутгоинг-туроператора. Экономическая эффективность выездного туризма.

(ВТОРЫЕ ВОПРОСЫ БИЛЕТОВ: НОМЕР ВОПРОСА И НОМЕР БИЛЕТА)

2.1 Обслуживание клиентов в офисе турфирмы: содержание и основные правила (ОПК-3, ПК-11, ПК-13).

Мотивы клиентов при покупке тура. Психология туристских потребностей. Содержание процесса обслуживания клиентов фирмы и продажи турпродукта. Права и обязанности работников турфирм и туристов. Основные проблемы, возникающие при продажах турпродукта. Базовые направления деятельности по увеличению продаж услуг в турфирме. Воронка продаж.

2.2 Каналы розничной продажи российского туристского продукта на зарубежных рынках (ОПК-3, ПК-3, ПК-9).

Основные каналы розничной продажи массового турпродукта. Основные цели туроператора при формировании сбытовой сети. Сотрудничество туроператора и независимых турагентств. Методы стимулирования деятельности туристских агентств.

2.3 Инкаминг как вид коммерческой деятельности на туристском рынке (ОПК-3, ПК-3, ПК-12).

Исторические формы въездного международного туризма в России. Экономический эффект въездного международного туризма. Политический и социально-культурный дефекты въездного международного туризма.

2.4 Технологии гостиничного обслуживания туристов (ОК-4, ПК-13).

Характеристика и технология функционирования службы приёма и размещения, службы эксплуатации номерного фонда, административной, инженерно-технической, маркетинговой и службы обеспечения безопасности туристского гостиничного комплекса.

2.5 Технологии организации выездных туров (ОПК-3, ПК-12).

Особенности аутгоинга как вида деятельности на туристском рынке. Схемы организации туров (прямая и опосредованная организация). Понятие «meet-компания». Схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний.

2.6 Методика формирования туров по России для иностранных туристов (ОПК-3, ПК-5, ПК-9, ПК-12).

Роль маршрута в привлекательности турпродукта. Сезонное распределение иностранного туризма. Правила разработки туров российскими турфирмами для иностранных туристов. Характеристика краткосрочных туров типа «стоп оувер», тура с фиксированными датами, блок-тура. Разработка «каталожных» туров. Информационные услуги.

2.7 Технология экспортного производства национального туристского продукта (ПК-10, ПК-12).

Уровни производства туристского продукта: создание туристских услуг, формирование турпродукта. Факторы, определяющие привлекательность турпродукта. Основные формы сотрудничества инкаминговых туроператоров с национальными поставщиками туристских услуг. Составление программы тура. Основные поставщики инкаминговых туроператоров и особенности их услуг.

2.8 Особенности перевозки организованных групп туристов на железнодорожном транспорте (ПК-2, ПК-9, ПК-11).

Использование железнодорожного транспорта в туристском бизнесе. Специальные туристско-экскурсионные поезда. Требования к техническому оборудованию подвижного состава. Технология разработки туристско-экскурсионного маршрута с использованием специальных туристских поездов. Оформление проездных документов. Руководитель туристской группы на железнодорожном транспорте. Малые железные дороги и особенности их туристского использования. Основные требования техники безопасности при перевозке туристов на железнодорожном транспорте.

2.9 Процесс производства национального туристского продукта (ПК-10, ПК-12).

Основные составляющие процесса производства туристского продукта. Факторы национального туристского производства. Характеристика туристских ресурсов как основных составляющих при производстве турпродукта. Трудовые ресурсы как фактор производства турпродукта. Средства производства туристского продукта. Инфраструктура и супраструктура туризма, информационное поле. Технологии производства туристского продукта.

2.10 Управление экспортным национальным туристским продуктом (ОПК-3, ПК-3, ПК-9).

Понятие управления турпродуктом. Основные составляющие управления туристским продуктом. Стратегии развития въездных туристских потоков в России. Ассортимент въездных туров.

2.11 Особенности обслуживания туристов при организации автобусных туров (ПК-2, ПК-9, ПК-11).

Использование автомобильного транспорта в туристском бизнесе. Специальные туристско-экскурсионные автобусы, их классификация. Требования к техническому оборудованию туристских автобусов. Технология разработки туристско-экскурсионного маршрута с использованием специальных туристских автобусов. Паспорт трассы автобусного путешествия, его структура и содержание. Оформление проездных документов. Руководитель туристской группы на автобусном туре. Основные требования техники безопасности при перевозке туристов на автобусах.

2.12 Формирование сбытовой сети туристских услуг (ОПК-3, ПК-11, ПК-13).

Продвижение и реализация туристских услуг. Виды каналов сбыта и форм продажи туристского продукта. Схемы рыночных каналов продвижения продукта туроператора. Формы сбыта турпродукта (традиционные и нетрадиционные). Подбор партнеров по сбыту.

2.13 Материально-техническая база и основные требования к оформлению офиса турфирмы (ОПК-3, ПК-8, ПК-11).

Общие требования к оборудованию офиса турфирмы и к его оснащению оргтехникой. Требования к оборудованию рабочих мест для персонала. Техническое обеспечение оперативной деятельности работников турфирмы (средства связи, включая факсимильную связь, компьютер, принтер, ксерокс, модем, оборудование для хранения ценных бумаг и т.д.). Требования к оборудованию сидячих мест для посетителей. Локальная

компьютерная сеть. Интерьер и его влияние на качество обслуживания клиентов. Система безопасности и пожарной сигнализации.

2.14 Обслуживание организованных групп туристов на водном транспорте при организации речных и морских круизов (ПК-2, ПК-9, ПК-11).

Использование водных транспортных средств в туристском бизнесе. Преимущества использования водных ресурсов при организации туристского путешествия. Специальные речные и морские круизные суда. Требования к техническому оснащению морских и речных круизных судов. География российских речных круизных путешествий. Организация обслуживания туристов в круизном путешествии. Руководитель туристской группы в круизном путешествии. Основные требования техники безопасности при перевозке туристов на морских и речных круизных судах.

2.15 Формы сотрудничества туроператоров и зарубежных гостиничных предприятий (ОК-3, ОПК-3, ПК-5, ПК-9, ПК-12).

Аренда отеля. Покупка блока мест на условиях комитмента. Покупка блока мест на условиях элонтмента. Работа на условиях безотзывного бронирования. Работа на условиях повышенной комиссии. Работа на условиях приоритетного бронирования. Разовые заявки на условиях стандартной комиссии.

2.16 География основных направлений мирового туризма (ОК-4, ПК-8).

Современные тенденции развития туристских организаций. География познавательного и развлекательного туризма. Туризм с целью отдыха и развлечений в Европе, Америке, Азиатско-Тихоокеанском регионе, Африке и на Ближнем Востоке. География религиозного туризма. Центры паломничества и религиозный туризм. География лечебно-оздоровительного туризма. Лечебно-оздоровительный туризм в Европе, Америке, Ближнем Востоке, Азии, Океании и Африке. География спортивного и экологического туризма. География делового туризма и бизнес-поездки. Развитие бизнес-туризма, конгрессно-выставочного туризма и инсентив-туров.

2.17 Инсайдинг как вид коммерческой деятельности на туристском рынке (ОПК-2, ОПК-3, ПК-10, ПК-11).

Перспективы развития внутреннего туризма. Законодательная база внутреннего туризма. Экономическая функция внутреннего туризма. Отличительные черты инсайдинга. Анализ ценностных свойств туристских ресурсов России.

2.18 Цены и ценовая политика в туристской деятельности (ОПК-3, ПК-11, ПК-13).

Основные факторы, влияющие на уровень экспортных цен на туристские услуги. Политика цен на туристские услуги. Формирование цен на комплексное обслуживание.

2.19 Особенности продвижения выездных туров (ОПК-3, ПК-11, ПК-13).

Понятие «продвижение тура», основные цели и инструменты. Работа с туристическими агентствами. Основные функции туристических агентств. Типовой агентский договор. Классификация туристических агентств. Способы стимулирования агентской деятельности.

2.20 Характеристика Российского национального туристского продукта (ОК-6, ПК-6).

Основные объекты культуры и природы России. Маркетинг достопримечательностей. Основные показатели, характеризующие достопримечательности и объекты показа туристской территории.

2.21 Анимация в туристской деятельности (ОК-3, ОПК-2, ПК-1).

Понятия «анимация», «анимационный сервис». Задачи анимационного сервиса. Виды анимации. Туристская анимация. Роль анимации в организации и реализации туристских программ. Технологический процесс создания анимационных программ.

2.22 Рекламные и иные методы продвижения туристского продукта на рынки сбыта (ОПК-3, ПК-11, ПК-13).

Продвижение и реклама туристского продукта. Планирование мер по продвижению турпродукта. Понятие, цели и функции рекламы в туризме. Нормативная основа рекламы туристского продукта. Рекламные ошибки при продажах турпродукта. Базовые принципы рекламы. Инновационные методы продвижения турпродукта. Стимулирование продажи и пропаганда туристского продукта.

2.23 Страхование российских туристов, выезжающих за рубеж (ОПК-3, ПК-11, ПК-13).

Понятие «страхование в туризме», основные программы страхования. Программа страхования медицинских или иных непредвиденных расходов международных туристов. Программа страхования туристов от несчастных случаев. Страхование от невыезда.

Международный страховой полис, формирование стоимости страхового полиса. Оплата страховых случаев.

2.24 Визовая поддержка туристов при организации зарубежных путешествий (ОПК-3, ПК-11, ПК-13).

Виды виз. Классификация стран мира в зависимости от их отношения к

визовым формальностям. Возникновение и современные требования «шенгенского» пространства. Стандартный набор документов для получения шенгенской визы. Работа туроператора с посольствами и консульскими службами.

2.25 Характеристика понятий «туристский рынок» и «туристские услуги» (ОПК-3, ПК-11, ПК-13).

Понятие и особенности функционирования туристского рынка и туристской услуги. Туристская услуга и её виды. Структура туристского пакета. Заказной тур и инклюзив-тур. Факторы, влияющие на организацию туристского пакета.

**(ТРЕТЬИ ВОПРОСЫ БИЛЕТОВ: НОМЕР ВОПРОСА И НОМЕР
БИЛЕТА)**

**3.1 Технология формирования туристско-экскурсионного поезда (ПК-2,
ПК-9, ПК-11)**

Разработайте и графически оформите *схему туристско-экскурсионного поезда* «Смоленск», маршрут движения которого проходит в пределах Московской и Октябрьской железных дорог Российской Федерации. При разработке схемы используйте основные принципы формирования туристско-экскурсионного состава (нормативное количество пассажирских вагонов и нормативное количество вагонов-ресторанов, порядковые номера вагонов-ресторанов в составе поезда и расположение дополнительного вагона-клуба).

3.2 Технологии гостиничного обслуживания туристов (ОК-4, ПК-13)

«Голубая лагуна» – небольшой отель на одном из островов Карибского моря. В нём нет ни телевизора, ни книжно-газетного киоска, есть только один телефон. Пляж маленький и замусоренный, находясь на нём, отдыхающие могут видеть волны, разбивающиеся о барьерный риф, представляющий собой прекрасное место для рыбалки и подводной охоты. Территорию отеля и пляжа окружает пышная, цветущая растительность. Рекламные брошюры отеля обещают туристам отдых от стресса городской жизни в этом тропическом раю, о прелестях которого они могут судить по фотографиям с морскими пейзажами и пальмами.

Но когда туристы прибывали в этот рай, первое впечатление разительно отличалось от образа, созданного рекламой. Отель состоял из главного корпуса (регистратура, ресторан, бар, кухня – которые располагались на первом этаже, комнаты для гостей – на втором). Рядом находились дома для сотрудников. Водитель автобуса, доставлявшего

отдыхающих, высаживал их между главным корпусом и домами для сотрудников. Вместо морских просторов гости вынуждены были созерцать заднюю дверь кухни, свисающие с бельевой верёвки простыни и гору пустых ящиков из под продуктов – из-за того, что подъезд к отелю был спроектирован так, чтобы обслуживающему персоналу было удобнее носить чемоданы гостей. Несмотря на красивую природу и тёплое море с красивейшими подводными рифами поток клиентов стал уменьшаться. Необходимо было что-то предпринимать. Директор отеля пригласил консультантов и попросил совета.

Практическое задание. *Поставьте себя на место консультанта и подготовьте доклад для директора отеля, в котором:*
-проведите анализ и оценку сложившейся ситуации;
-внесите рекомендации по улучшению сложившейся ситуации в отеле с позиции современных инновационных технологий и маркетинга (к чему приведут предлагаемые вами нововведения).

3.3 Технология автомобильных перевозок туристов (ПК-2, ПК-9, ПК-11)

Во время проведения одной из туристских фирм города Смоленска автобусной экскурсии, туристский автобус ломается и не может продолжить движение. Группа туристов в количестве 32 человек находятся за городом на расстоянии 20-ти километров от его центра.

Практическое задание. *Какие действия в данном случае должен предпринять руководитель туристской группы? Свой ответ обоснуйте.*

3.4 Технологии профессиональной деятельности работников туристской индустрии (ОК-1, ОК-6, ОПК-1)

Сопоставьте труд следующих работников туристской индустрии: аниматора и гида-экскурсовода, покажите общие моменты и различия. Результаты отобразите в таблице.

Сравнительная характеристика деятельности аниматора и гида-экскурсовода

Профессия	Сходства в характере деятельности	Различия в характере деятельности
Аниматор		
Гид-экскурсовод		

3.5 Технологии обслуживания туристов (ОК-3, ОПК-1, ОПК-2)

Виртуальный тур это своего рода экскурсия в онлайн пространстве по выбранному клиентом объекту, создание у него иллюзии присутствия. С помощью виртуальных 3d-туров возможно перемещаться из точки в точку, заглядывать в отдалённые районы, приближать или наоборот отдалять отдельно взятые предметы (объекты туристского интереса). Таким образом, можно посетить города или иные достопримечательности (природные, культурные, исторические), побродить по средневековым замкам и т.п.

Практическое задание. Может ли туризм в виртуальном пространстве полностью заменить традиционные путешествия? Свой ответ обоснуйте.

3.6 Технологии гостиничного обслуживания туристов (ОК-4, ПК-3)

Рассмотрите гостиную комнату на представленной ниже фотографии и проанализируйте особенности их функционального устройства и дизайна с точки зрения потребителей туристского продукта. Принимайте во внимание следующие компоненты гостиных и спальных комнат, когда будете оценивать их пригодность для приёма гостей:

1. Место – достаточно ли его, и хорошо ли оно используется?
2. Материалы и отделка поверхностей – насколько долго они прослужат, легко ли поддерживать их в хорошем состоянии, являются ли они легковоспламеняющимися?
3. Освещение – достаточно ли оно в гостиной и спальне, есть ли боковые светильники, может ли свет быть приглушен?
4. Обстановка, мебель – multifunctional ли она, привлекательна и комфортна?
5. Температура – насколько легко её контролировать в комнате, возможно ли открывать окна?
6. Наличие вкуса в оформлении – насколько хорошо сочетаются цвета, выдержан ли стиль оформления, современный ли он?
7. Уборка – насколько легко приводить в порядок эту комнату. Можно ли согнувшись дотянуться до самых отдаленных уголков?



3.7 Технологии гостиничного обслуживания туристов (ОК-4, ПК-13)

Рассмотрите гостиную комнату на представленной ниже фотографии и проанализируйте особенности их функционального устройства и дизайна с точки зрения потребителей туристского продукта. Принимайте во внимание следующие компоненты гостиных и спальных комнат, когда будете оценивать их пригодность для приёма гостей:

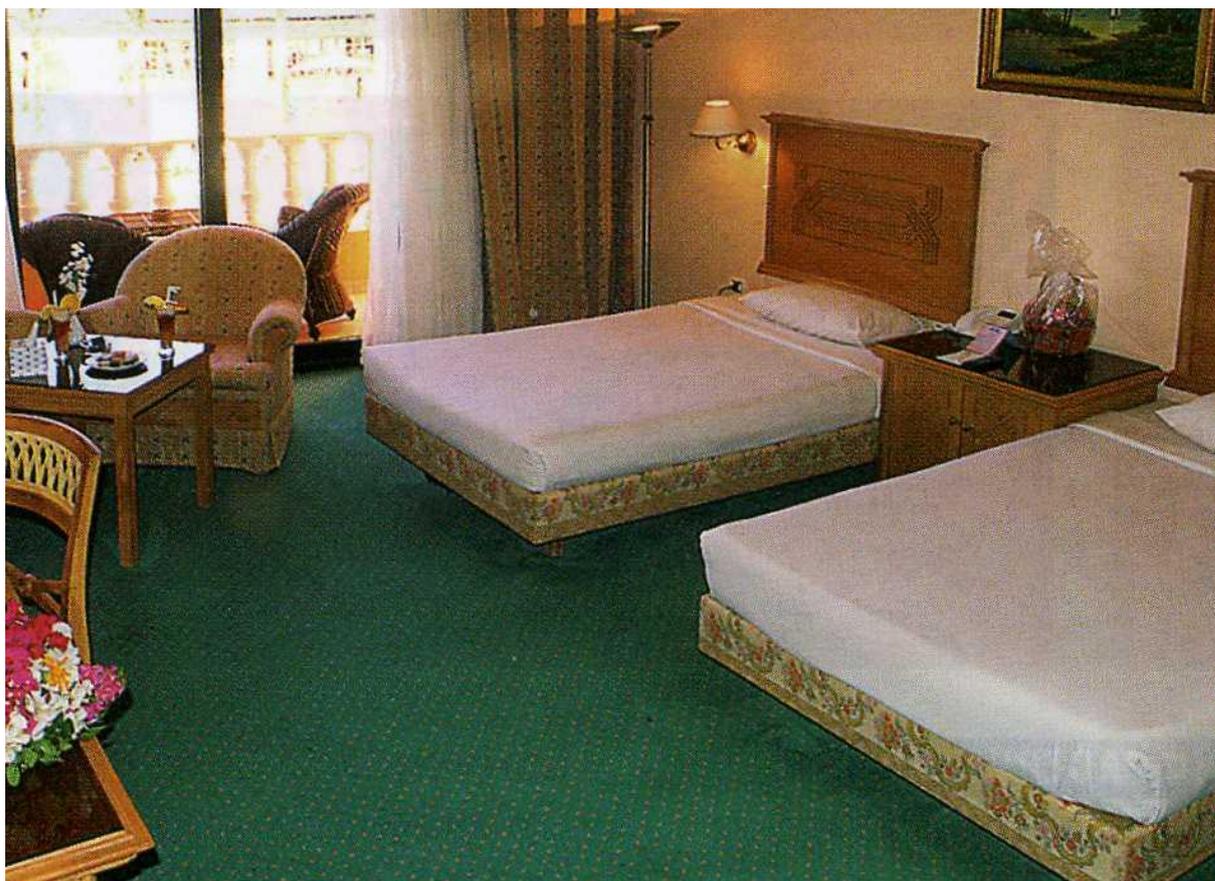
1. Место – достаточно ли его, и хорошо ли оно используется?
2. Материалы и отделка поверхностей – насколько долго они прослужат, легко ли поддерживать их в хорошем состоянии, являются ли они легковоспламеняющимися?
3. Освещение – достаточно ли оно в гостиной и спальне, есть ли боковые светильники, может ли свет быть приглушен?
4. Обстановка, мебель – многофункциональна ли она, привлекательна и комфортна?
5. Температура – насколько легко её контролировать в комнате, возможно ли открывать окна?
6. Наличие вкуса в оформлении – насколько хорошо сочетаются цвета, выдержан ли стиль оформления, современный ли он?
7. Уборка – насколько легко приводить в порядок эту комнату. Можно ли согнувшись дотянуться до самых отдаленных уголков?



3.8 Технологии гостиничного обслуживания туристов (ОК-4, ПК-13)

Рассмотрите гостиную комнату на представленной ниже фотографии и проанализируйте особенности их функционального устройства и дизайна с точки зрения потребителей туристского продукта. Принимайте во внимание следующие компоненты гостиных и спальных комнат, когда будете оценивать их пригодность для приёма гостей:

1. Место – достаточно ли его, и хорошо ли оно используется?
2. Материалы и отделка поверхностей – насколько долго они прослужат, легко ли поддерживать их в хорошем состоянии, являются ли они легковоспламеняющимися?
3. Освещение – достаточно ли оно в гостиной и спальне, есть ли боковые светильники, может ли свет быть приглушен?
4. Обстановка, мебель – многофункциональна ли она, привлекательна и комфортна?
5. Температура – насколько легко её контролировать в комнате, возможно ли открывать окна?
6. Наличие вкуса в оформлении – насколько хорошо сочетаются цвета, выдержан ли стиль оформления, современный ли он?
7. Уборка – насколько легко приводить в порядок эту комнату. Можно ли согнувшись дотянуться до самых отдаленных уголков?



3.9 Оказание первой доврачебной помощи в туристском путешествии (ОК-5, ОК-8)

Ситуация. При переходе через реку по льду турист провалился по пояс в полынью, из которой ему удалось выбраться самостоятельно. Добрался до туристической базы, которая находилась в пределах одного километра от реки. В пути появились сильные боли в обеих стопах, а затем их онемение и скованность в голеностопных суставах. Промокшая одежда оледенела. Температура воздуха на улице: – 15° С.

Практическое задание. Решите данную ситуационную задачу. При решении необходимо определить:

а) характер и тяжесть повреждений, их последствия или возможные осложнения, непосредственно угрожающие жизни поражённого;

б) характер оказания первой помощи пострадавшему и очерёдность её оказания в порядке убывающей опасности для собственной жизни и жизни поражённого;

в) выбрать способ переноски поражённого и определить, в каком положении (на спине, на боку, сидя и т.п.) нужно его переносить или транспортировать при необходимости.

3.10 Оказание первой доврачебной помощи в туристском путешествии (ОК-5, ОК-8)

Ситуация. Несмотря на проведённый инструктаж руководителя похода, дети в возрасте 12 лет на днёвке решили понырять с моста в речку. Один из мальчиков не появился на поверхности воды чуть больше минуты. Его быстро обнаружили под водой и вытащили на берег. При осмотре сознание есть, дыхание есть, пульс на сосудах учащён, слабый. Беспокоят боли в шейном отделе позвоночника, усиливающиеся при движении головой. Самостоятельные движения рук и ног отсутствуют.

Практическое задание. Решите данную ситуационную задачу. При решении необходимо определить:

а) характер и тяжесть повреждений, их последствия или возможные осложнения, непосредственно угрожающие жизни поражённого;

б) характер оказания первой помощи пострадавшему и очерёдность её оказания в порядке убывающей опасности для собственной жизни и жизни поражённого;

в) выбрать способ переноски поражённого и определить, в каком положении (на спине, на боку, сидя и т.п.) нужно его переносить или транспортировать при необходимости.

3.11 Технологии обслуживания туристов в процессе реализации путешествия (ОК-3, ОПК-2, ПК-3, ПК-13)

В общении между собой и в деловой документации профессионалы турбизнеса часто применяют различные специфические обозначения и сокращения, особенно на английском языке. Незнание их может привести к недоразумениям с партнером, недопониманию деловой корреспонденции, проблемам в общении с иностранными клиентами и другим досадным моментам.

***Практическое задание.** Заполните пустые клетки таблицы, расшифровав термины и условные обозначения, используемые в международном туристском бизнесе.*

Международное сокращение	Альтернативное или русское обозначение	Расшифровка
BB		
ALL INCL		
SGL		
DBL		
TRPL TRP		
EXTRA BED		
CHL CHD		
SV		
HV		
Full house		
Hotel garni		
Party ticket		
Duplex		
Skipper		

3.12 Технологии обслуживания туристов в процессе реализации путешествия (ОК-3, ОПК-2, ПК-3, ПК-13)

В общении между собой и в деловой документации профессионалы турбизнеса часто применяют различные специфические обозначения и сокращения, особенно на английском языке. Незнание их может привести к недоразумениям с партнером, недопониманию деловой корреспонденции, проблемам в общении с иностранными клиентами и другим досадным моментам.

***Практическое задание.** Заполните пустые клетки таблицы, расшифровав термины и условные обозначения, используемые в международном туристском бизнесе.*

Международное сокращение	Альтернативное или русское обозначение	Расшифровка
TWIN		
VILLA		
Balcony Room		
Connected Rooms		
MV		
Adult		
All-expense tour		
Knock up		
Out Of Order		
PAX		
PV		
Tax Free		
Tourist class hotel		
Grandmaster		

3.13 Технологии обслуживания туристов в процессе реализации путешествия (ОК-3, ОПК-2, ПК-3, ПК-13)

В общении между собой и в деловой документации профессионалы турбизнеса часто применяют различные специфические обозначения и сокращения, особенно на английском языке. Незнание их может привести к недоразумениям с партнером, недопониманию деловой корреспонденции, проблемам в общении с иностранными клиентами и другим досадным моментам.

***Практическое задание.** Заполните пустые клетки таблицы, расшифровав термины и условные обозначения, используемые в международном туристском бизнесе.*

Международное сокращение	Альтернативное или русское обозначение	Расшифровка
4 PAX		
2 BDRM		
De Luxe		
Family Room		
BV		
Continental breakfast		
Ep		
Arrival time		
Back of the House		
Deluxe		
Brunch		
Apartment		
Executive floor		
New Building		

3.14 Технологии обслуживания туристов в процессе реализации путешествия (ОК-3, ОПК-2, ПК-3, ПК-13)

В общении между собой и в деловой документации профессионалы турбизнеса часто применяют различные специфические обозначения и сокращения, особенно на английском языке. Незнание их может привести к недоразумениям с партнером, недопониманию деловой корреспонденции, проблемам в общении с иностранными клиентами и другим досадным моментам.

***Практическое задание.** Заполните пустые клетки таблицы, расшифровав термины и условные обозначения, используемые в международном туристском бизнесе.*

Международное сокращение	Альтернативное или русское обозначение	Расшифровка
Baby cot		
BGLW		
Superior		
Honeymoon Room		
ROH		
English breakfast		
FB		
Beach front		
Carrental		
Dead Line		
Duty-free		
Embassy		
FIT		
Keycards		

3.15 Технологии обслуживания туристов в процессе реализации путешествия (ОК-3, ОПК-2, ПК-3, ПК-13)

В общении между собой и в деловой документации профессионалы турбизнеса часто применяют различные специфические обозначения и сокращения, особенно на английском языке. Незнание их может привести к недоразумениям с партнером, недопониманию деловой корреспонденции, проблемам в общении с иностранными клиентами и другим досадным моментам.

***Практическое задание.** Заполните пустые клетки таблицы, расшифровав термины и условные обозначения, используемые в международном туристском бизнесе.*

Международное сокращение	Альтернативное или русское обозначение	Расшифровка
BO		
Chalet		
King Suite		
Standart		
Queensize Bed		
American breakfast buffet		
ULTRA ALL INC		
City view		
Downtown		
Extra charge, Tip		
Inside view		
Lobby		
Lost&found		
Nightadult		

3.16 Технологии обслуживания туристов в процессе реализации путешествия (ОК-3, ОПК-2, ПК-3, ПК-13)

В общении между собой и в деловой документации профессионалы турбизнеса часто применяют различные специфические обозначения и сокращения, особенно на английском языке. Незнание их может привести к недоразумениям с партнером, недопониманию деловой корреспонденции, проблемам в общении с иностранными клиентами и другим досадным моментам.

***Практическое задание.** Заполните пустые клетки таблицы, расшифровав термины и условные обозначения, используемые в международном туристском бизнесе.*

Международное сокращение	Альтернативное или русское обозначение	Расшифровка
MB		
Cabana		
Studio		
Sitting area		
Kingsize Bed		
Mini ALL		
A-LA CARTE		
SSV		
DBL/PP		
President		
FOC (free of charge)		
Gala dinner		
Guest house		
Inf (infant)		

3.17 Анализ месторасположения туристского гостиничного комплекса (ОК-4, ПК-13)

Удачный выбор месторасположения для туристского гостиничного комплекса является самым важным критерием.

При анализе месторасположения гостиничного комплекса оценивается:

1. Приближенность его к объекту, генерирующему спрос на услуги проживания (т.е. оценивается специализированность гостиницы. Например, гостиница находится рядом со стадионом, и в ней могут располагаться болельщики футбольных команд и т.п.).

2. Приближенность гостиницы к основным транспортным магистралям данного туристского региона.

3. Уровень агрессивного воздействия на клиентов гостиницы внешней среды (шум, пыль, влажность, выхлопные газы и т.д.).

4. Внешний вид гостиницы (уникальность строения, располагается в историческом здании, является памятником архитектуры и т.д.).

5. Есть ли рядом с гостиницей (не более 10 минут ходьбы до гостиницы) торговые центры, стадионы, исторические достопримечательности, картинные галереи, музеи и т.д.).

***Практическое задание.** Дайте развёрнутую характеристику гостиничного комплекса «РОССИЯ» города Смоленска. Сделайте общее заключение о месте его расположения.*

3.18 Анализ месторасположения туристского гостиничного комплекса (ОК-4, ПК-13)

Удачный выбор месторасположения для туристского гостиничного комплекса является самым важным критерием.

При анализе месторасположения гостиничного комплекса оценивается:

1. Приближенность его к объекту, генерирующему спрос на услуги проживания (т.е. оценивается специализированность гостиницы. Например, гостиница находится рядом со стадионом, и в ней могут располагаться болельщики футбольных команд и т.п.).
2. Приближенность гостиницы к основным транспортным магистралям данного туристского региона.
3. Уровень агрессивного воздействия на клиентов гостиницы внешней среды (шум, пыль, влажность, выхлопные газы и т.д.).
4. Внешний вид гостиницы (уникальность строения, располагается в историческом здании, является памятником архитектуры и т.д.).
5. Есть ли рядом с гостиницей (не более 10 минут ходьбы до гостиницы) торговые центры, стадионы, исторические достопримечательности, картинные галереи, музеи и т.д.).

***Практическое задание.** Дайте развёрнутую характеристику гостиничного комплекса «АРЕНА» города Смоленска (СГАФКСТ). Сделайте общее заключение о месте его расположения.*

3.19 Технологии гостиничного обслуживания туристов (ОК-2, ПК-11, ПК-13)

Туристы приобрели тур с размещением в стандартном номере отеля «ЧЕТЫРЕ ЗВЕЗДЫ». При заселении туристы были поставлены в известность сотрудником отеля о том, что свободных стандартных номеров нет, и их смогут разместить только в номере «студия» при условии доплаты туристами 1000 евро. Туристы согласились на доплату и были размещены в номере «студия». По возвращении они предъявили претензию турагентству, в котором приобрели путёвки, с требованием компенсации понесённых расходов, а также морального вреда в размере 500 евро.

***Практическое задание.** Поставьте себя на место консультанта и подготовьте доклад для руководителя туристской фирмы, в котором ответьте на следующие вопросы:*

1. Имеет ли право турист в данной ситуации на возврат своих расходов по оплате туристского продукта или не предоставленных ему услуг?
2. За чей счёт, и в каком размере будет произведён возврат или компенсация в данном случае?
3. От каких условий это будет зависеть?
4. Какие нормативные документы регулируют ответственность сторон в такой ситуации?

3.20 Технологии гостиничного обслуживания туристов (ОК-2, ПК-11, ПК-13)

Санаторий «ОДИССЕЯ» (Пять звёзд) имеет следующие параметры обслуживания отдыхающих:

Категория номера	<i>Стандарт с видом на море</i>
Размещение	<i>Двухместный номер с дополнительным местом</i>
Набор услуг по программе отдыха	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Трехразовое питание</i> • <i>Трансфер на встречу и проводы в аэропорт</i> • <i>Лечение по месту пребывания</i>

Цены санатория «ОДИССЕЯ» (в рублях с человека в сутки):

Категории номеров	Размещение	Время пребывания: с 1 июля по 18 августа
2-х местный стандарт, вид на море	2 человека	5250 рублей
2-х местный стандарт, вид на море	1 человек	9900 рублей
2-х местный стандарт, вид на море	ребенок 3-11 лет на основном месте	4500 рублей
2-х местный стандарт, вид на море	ребенок 3-11 лет на дополнительном месте	3750 рублей
2-х местный стандарт, вид на море	ребенок 12-13 лет на дополнительном месте	4500 рублей
Трансфер на встречу/проводы в аэропорту (в одну сторону)	1 трансфер	4500 рублей

Цена включает проживание, 3-х разовое питание («шведский стол»), пользование пляжем, крытым и открытым бассейнами, тренажерным залом, спортплощадками, спортзалом, кортами и библиотекой. Предоставляются услуги анимации, досуга, лечения по медицинским показаниям, трансфер к

пляжу и обратно по расписанию. Дети до 3 лет на дополнительном месте – оплачивается 1200 руб. с человека в сутки без лечения.

Практическое задание:

- 1. Рассчитайте цену тура для мамы с 2-мя детьми (5 лет и 10 лет) с 25 июля на 8 дней/7 ночей в санаторий «Одиссея».*
- 2. Определите дату и время окончания обслуживания по туру, если расчётный час в санатории 12-00.*
- 3. Рассчитайте возможное вознаграждение турагента, если оно обычно составляет 10-100% от пакета услуг в санатории данного типа. Свой ответ обоснуйте.*

3.21 Туристские формальности (ОК-6, ОПК-1)

При пересечении границы Российской Федерации один из туристов был задержан при таможенном досмотре. Ему предъявили претензии, что он вывозит за границу 90 тысяч рублей.

Практическое задание. *Поставьте себя на место руководителя данной туристской группы и подготовьте разъяснения для таможенной службы, в которых ответьте на следующие вопросы:*

- 1. Можно ли туристу вывозить из Российской Федерации валюту своей страны в размере 90 тыс. руб. Если да, то каким образом, если нет, то почему?*
- 2. Каким нормативным документом Российской Федерации, регулирующим правила ввоза и вывоза валюты из страны или на территорию РФ, можно воспользоваться в данном случае?*

3.22 Туристские формальности (ОК-2, ПК-11, ПК-13)

Турист заключил договор на организацию познавательного тура по европейским странам и полностью оплатил его. Через несколько дней после оплаты, туроператор выпустил специальное предложение на этот тур, значительно понизив цену.

Практическое задание. Ответьте на вопрос: имеет ли турист право требовать изменения цены заключённого им договора с данной турфирмой, уравнивая её с ценой специального предложения? Свой ответ обоснуйте.

3.23 Туристские формальности (ОК-2, ПК-11, ПК-13)

Семья из Смоленска заказала в туристической фирме морской круиз с 27 апреля по 11 мая 2018 г. При этом туристы самостоятельно забронировали гостиницы в городах Италии с 23 по 27 апреля (есть ваучеры). Однако в дальнейшем турфирма отказала им в содействии получении визы с 23 апреля, мотивируя это тем, что одна из гостиниц, чьи ваучеры были поданы в составе пакета документов, не подтвердила, что есть бронирование на этих туристов. В этой связи турфирма предлагает туристам из Смоленска два варианта разрешения ситуации: или получение визы с 27 апреля, или, если туристы хотят открыть визу с 23 апреля, то нужно купить (оплатить) в данной туристской фирме проживание в гостинице с 23 по 27 апреля.

Практическое задание. Ответьте на вопрос – правомерны ли действия данной турфирмы? Свой ответ обоснуйте.

3.24 Оказание первой доврачебной помощи в туристском путешествии (ОК-5, ОК-8)

Ситуация. При переходе через реку по льду турист провалился по пояс в полынью, из которой ему удалось выбраться самостоятельно. Добрался до туристической базы, которая находилась в пределах одного километра от реки. В пути появились сильные боли в обеих стопах, а затем их онемение и скованность в голеностопных суставах. Промокшая одежда оледенела. Температура воздуха на улице: – 15° С.

Практическое задание. Решите данную ситуационную задачу. При решении необходимо определить:

- а) характер и тяжесть повреждений, их последствия или возможные осложнения, непосредственно угрожающие жизни поражённого;
- б) характер оказания первой помощи пострадавшему и очерёдность её оказания в порядке убывающей опасности для собственной жизни и жизни поражённого;
- в) выбрать способ переноски поражённого и определить, в каком положении (на спине, на боку, сидя и т.п.) нужно его переносить или транспортировать при необходимости.

3.25 Оказание первой доврачебной помощи в туристском путешествии (ОК-5, ОК-8)

Ситуация. Несмотря на проведённый инструктаж руководителя похода, дети в возрасте 12 лет на днёвке решили понырять с моста в речку. Один из мальчиков не появлялся на поверхности воды чуть больше минуты. Его быстро обнаружили под водой и вытащили на берег. При осмотре сознание есть, дыхание есть, пульс на сосудах учащён, слабый. Беспокоят боли в шейном отделе позвоночника, усиливающиеся при движении головой. Самостоятельные движения рук и ног отсутствуют.

Практическое задание. Решите данную ситуационную задачу. В процессе решения необходимо определить:

- а) характер и тяжесть повреждений, их последствия или возможные осложнения, непосредственно угрожающие жизни поражённого;
- б) характер оказания первой помощи пострадавшему и очерёдность её оказания в порядке убывающей опасности для собственной жизни и жизни поражённого;
- в) выбрать способ переноски поражённого и определить, в каком положении (на спине, на боку, сидя и т.п.) нужно его переносить или транспортировать при необходимости.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ГОСУДАРСТВЕННОМУ ЭКЗАМЕНУ

Блок 3 «Государственная итоговая аттестация», который в полном объеме относится к базовой части программы и завершается присвоением квалификации, указанной в перечне специальностей и направлений подготовки высшего образования, утвержденном Министерством образования и науки Российской Федерации.

В Блок 3 «Государственная итоговая аттестация» входит защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, а также подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ

Выпускная квалификационная работа (ВКР) является завершающей формой государственной аттестации бакалавра по направлению подготовки 43.03.02 – «Туризм», выполняется самостоятельно и должна быть представлена в виде рукописи.

Раздел 4.3 Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 – «Туризм» (уровень бакалавриата) устанавливает следующие виды профессиональной деятельности, к которым готовятся выпускники, освоившие программу бакалавриата:

- проектная;
- организационно-управленческая;
- научно-исследовательская;
- производственно-технологическая;
- сервисная.

Исходя из требований раздела ФГОС, выпускник, освоивший программу бакалавриата, в соответствии с видом (видами) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата, должен быть готов решать следующие профессиональные задачи в области научно-исследовательской деятельности:

- проводить исследование и мониторинг рынка туристских услуг;
- уметь применять прикладные методы исследовательской деятельности в профессиональной сфере;
- адаптировать инновационные технологии к деятельности предприятий туристской индустрии.

При этом научно-исследовательская деятельность в высшем учебном заведении формирует у студентов ряд профессиональных компетенций (раздел 5.4 ФГОС):

- способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности (ПК-6);
- способность использовать методы мониторинга рынка туристских услуг (ПК-7);
- готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме (ПК-8);
- готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов (ПК-9).

Так как значительное число выпускных квалификационных работ в области рекреации и туризма имеет вид проекта, то выполнение ВКР также формирует такие компетенции проектной деятельности, как:

- владение теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме (ПК-1);
- способность обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме (ПК-2);
- готовность к реализации проектов в туристской индустрии (ПК-3).

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 – «Туризм» (уровень бакалавриата) устанавливает, что для выполнения выпускной квалификационной работы проводится преддипломная практика, которая является обязательной (раздел 6.7 ФГОС), а в разделе 6.8 указывается, что в «Государственную итоговую аттестацию» входит защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

Выпускная квалификационная работа – самостоятельная разработка, предполагающая анализ, обобщение и проведение научных исследований по решению современных профессиональных задач в соответствующем направлении рекреационной, туристской или спортивной деятельности. При написании выпускной квалификационной работы студент должен продемонстрировать:

- знание основ индустрии туризма, рекреации и спорта;
- степень освоенности профессиональных технологий;
- умение разрабатывать новые туристские продукты и услуги;
- способность применять инновационные подходы к решению проблем индустрии туризма, рекреации и спорта;
- готовность эффективно работать на предприятиях индустрии туризма и спорта.

Требования к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы определяются «Положением о государственной итоговой аттестации выпускников ФГБОУ ВО «Смоленская государственная академия физической культуры, спорта и туризма».

Выпускная квалификационная работа бакалавра по направлению подготовки 43.03.02 – «Туризм» выполняется по результатам преддипломной практики по тематике, согласованной и утверждённой выпускающей кафедрой.

Основными целями ВКР являются:

- систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по избранной специальности;
- развитие умений и навыков ведения самостоятельной научно-исследовательской работы;
- выявление наиболее эффективных методик научных исследований и их использование для решения задач ВКР;
- определение уровня теоретических и практических знаний студентов, а также умений применять эти знания для решения конкретных практических задач.

Студент в процессе выполнения выпускной квалификационной работы должен решить следующие задачи:

- обосновать актуальность выбранной темы, её ценность и значение для осуществления конкретного вида деятельности (сервисной, производственно-технологической, тренировочной, организационной или управленческой) на предприятиях индустрии туризма, рекреации и спорта;
- изучить теоретические положения, нормативно-техническую документацию, справочную и научную литературу по избранной теме исследования;
- собрать необходимый статистический материал для проведения анализа конкретной проблемы, исходя из актуальности и цели исследования;
- изложить свою точку зрения по дискуссионным вопросам, относящимся к теме ВКР;
- провести обработку фактических данных, используя соответствующие методы математической статистики, и выявить закономерности изучаемого процесса;
- на основе проведённого анализа результатов исследования, сделать выводы и разработать практические рекомендации по повышению эффективности трудовой деятельности или разработать инновационный туристский маршрут;
- оформить иллюстративную часть (таблицы и рисунки), а также приложения к выпускной квалификационной работе;
- оформить ВКР в соответствии с нормативными требованиями государственных стандартов (ГОСТ).

В выпускной квалификационной работе рекомендуется применять различные методы научного исследования: эмпирические и формально-логические. Работа должна выполняться студентом самостоятельно, иметь актуальную тематику, отражать современное состояние предмета исследования в научной и специальной литературе; содержать имеющиеся в литературе точки зрения по затронутым проблемам; базироваться на реальном материале.

Учитывая требования нормативных документов, данные методические рекомендации устанавливают следующие единые правила выполнения и оформления выпускных квалификационных работ студентами Смоленской государственной академии физической культуры, спорта и туризма:

- Выполнение студентами выпускных квалификационных работ начинается не позднее начала третьего курса обучения (очное обучение) и четвертого курса (заочное обучение) для бакалавров

- Студентам предоставляется право выбора темы работы и научного руководителя. В работе могут рассматриваться различные аспекты и проблемы соответствующей сферы деятельности (технологические, организационные, управленческие, педагогические, психологические, физиологические и др.). Студент может предложить свою тему исследования с необходимым обоснованием целесообразности её разработки. Тема ВКР бакалавра должна соответствовать направлению его подготовки. Студенты часто стремятся брать широкие темы, что не всегда оправданно. Практика показывает, что работы, посвященные таким темам, часто бывают поверхностными, в них практически полностью отсутствуют результаты самостоятельных исследований.

- Научное руководство ВКР осуществляется преподавателями различных кафедр академии, имеющими учёную степень магистра, кандидата или доктора наук, звание доцента, профессора или стаж работы в должности преподавателя не менее трёх лет.

- Тема работы и научный руководитель утверждаются приказом ректора академии. На выпускном курсе смена научного руководителя и темы ВКР не допускается.

- Текст выпускной квалификационной работы подлежит обязательной проверке на объём заимствования (без титульного листа, списка литературы и приложений). Объём оригинального текста должен быть не менее 50%. Проверка на объём заимствования проводится студентом самостоятельно с помощью любой программы антиплагиата (например, www.antiplagiat.ru). Отчёт о проверке на объём заимствования представляется в форме результата проверки текста ВКР электронной программой в виде скриншота (screenshot), т.е. в виде изображения, которое содержит в себе отображение необходимой информации на экране компьютера.

- Тексты выпускных квалификационных работ размещаются в электронно-библиотечной системе Академии не позднее, чем за 5 дней до

защиты. С автором выпускной квалификационной работы заключается договор о согласии на размещение его работы в электронно-библиотечной системе СГАФКСТ.

● Оформленная соответствующим образом и подписанная автором, работа вместе с аннотацией представляется научному руководителю не позднее, чем за месяц до защиты. Научный руководитель подписывает ВКР, затем с письменным отзывом руководителя и аннотацией студент направляет её заведующему кафедрой, на которой выполнялась работа, не позже, чем за три недели до защиты. Заведующий кафедрой, на основании представленных материалов, решает вопрос о допуске работы к защите или возвращает её на доработку. Выпускная квалификационная работа, подписанная заведующим кафедрой, представляется в деканат не позднее, чем за одну неделю до государственных экзаменов (защиты ВКР). В случае не представления работы в деканат в установленные сроки, студент не допускается к государственному экзамену (т.е. защите ВКР).

● В государственную экзаменационную комиссию не позднее, чем за два календарных дня до защиты выпускных квалификационных работ, представляются следующие документы:

- выпускная квалификационная работа, оформленная в соответствии с Положением, разработанным в СГАФКСТ;
- отзыв научного руководителя об уровне выполнения обучающимся выпускной квалификационной работы;
- договор о передаче (отчуждении) исключительных прав на Произведение (ВКР) учебному заведению;
- акт приема-передачи ВКР в библиотеку академии для её размещения в электронно-библиотечной системе;
- отчёт о проверке на объём заимствования, подписанный руководителем ВКР и заведующим кафедрой;
- библиографическое описание ВКР (Например: Иванов, И.И. Разработка нового лечебно-оздоровительного тура «Отдых в городе Пушкине Ленинградской области» для жителей Смоленской области: выпускная квалификационная работа / Иван Иванович Иванов. – Смоленск: СГАФКСТ, 2017. – 55 с.).

Основными видами выпускных квалификационных (дипломных) работ могут быть:

● **Теоретическая работа** (основана на теории и относящаяся к вопросам теории, т.е. такая работа носит характер теоретического исследования). В этих работах студенты проявляют умение анализировать и критически оценивать информацию, получаемую из литературных, архивных или документальных источников. На основе формально-логических методов исследования (анализа, синтеза, индукции, дедукции и классификации) ими проводятся обобщения и формулируются теоретические выводы по работе.

● **Экспериментальная работа** (основана на проведении научных опытов и экспериментов различного вида).

Работа предполагает изучение литературных источников по теме исследования, овладение практическими методиками научного исследования, обоснование и проведение экспериментов (констатирующих или формирующих), анализ и изложение собственных результатов исследования, их обсуждение, а также формулирование выводов и практических рекомендаций, вытекающих из результатов проведённых исследований.

● **Работа, выполненная в виде проекта.** Данная выпускная квалификационная работа направлена на обоснование и разработку инновационного тура или усовершенствование технологических характеристик спортивно-туристских путешествий различного вида (пешеходных, водных, лыжных, с использованием различных видов транспорта и т.д.). **Выпускная квалификационная работа, выполненная в виде проекта** – это комплекс научно-исследовательских, расчётных, теоретических, графических и других видов работ, проводимых студентами самостоятельно с целью практического или теоретического решения значимой проблемы в области спорта, рекреации и туризма. Применение при написании ВКР **метода проектов** означает достижение цели исследования через детальную разработку проблемы, которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом. Применение **метода проектов** даёт возможность: а) сформировать у студентов вуза самостоятельное критическое мышление; б) размышлять, опираясь на научные знания закономерностей рекреационной, спортивной и туристской деятельности, формулировать обоснованные выводы и практические рекомендации.

При этом следует отметить, что студенты, обучающиеся по направлению подготовки 43.03.02 – «Туризм» и по направлению подготовки 49.03.03 – «Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм», при выполнении *экспериментальных работ или работ, имеющих теоретический характер*, руководствуются теми же требованиями, которые предъявляются к ВКР данного вида «Положением о выпускной квалификационной работе» ФГБОУ ВО «СГАФКСТ» для направлений подготовки «Адаптивная физическая культура», «Физическая культура», «Физическая культура и спорт».

Выпускная квалификационная работа, выполненная в виде проекта, имеет следующую структуру:

ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ является первой страницей выпускной квалификационной работы и заполняется по строго определённым правилам. В верхнем поле указывается полное наименование учебного заведения. В среднем поле дается заглавие работы, которое приводится без слов «тема» и в кавычки не заключается. Заглавие должно быть по возможности кратким, точным и соответствовать основному содержанию работы.

ОГЛАВЛЕНИЕ содержит все заголовки квалификационной работы. Заголовки оглавления должны точно повторять заголовки в тексте. Все

заголовки начинаются с прописной буквы, а последнее слово каждого заголовка соединяют многоточием с соответствующим ему номером страницы в правом столбце оглавления. Особое внимание следует обратить на формулировку разделов и подразделов глав. Эти формулировки должны быть достаточно краткими, т.е. не содержать излишней информации. Как правило, формулировка раздела (подраздела) включает одно предложение. Но не следует стремиться и к чрезмерной краткости, поскольку, чем короче заголовки, тем он шире по своему содержанию.

ВВЕДЕНИЕ. В данном разделе характеризуется современное состояние изучаемой проблемы, актуальность выбранной темы, цель исследования, объект и предмет исследования, научная гипотеза, задачи, методы и организация исследования, практическая значимость (объем 4-5 страниц).

Актуальность исследования. Под актуальностью исследования понимается степень его важности в данный момент времени для решения насущной проблемы или задачи. При раскрытии актуальности выбранной темы необходимо определить степень проработанности этой темы в других трудах, а также показать суть проблемной, т.е. противоречивой и требующей решения ситуации. Поэтому формулировка актуальности темы ВКР должна представлять собой развернутый вывод о том, что, несмотря на имеющиеся исследования, научные знания в данной области недостаточны, устарели или отсутствуют. Такая формулировка излагается в виде *противоречия*, например, так:

- *«Таким образом, в настоящее время вопросы ... не были предметом экспериментального изучения в сфере туризма, поэтому исследование ... будет иметь актуальное значение»;*
- *«Однако технология продвижения туристского продукта применяется без должного учета природно-климатических особенностей данного региона, поэтому изучение ... будет иметь актуальное значение»;*
- *«Без знания основ ... такое важное методическое положение сертификации туристских услуг не может быть эффективно реализовано на практике, поэтому ...»;*
- *«В то же время до сих пор не разработаны методы (подходы, варианты, приёмы ...), которые будут способствовать ... туризма, поэтому ...»;*
- *«Анализ научно-методической литературы показал, что в настоящее время отсутствуют данные о возрастном формировании мотивационных аспектов, как определяющих компонентов спроса на туристский продукт, поэтому ...»;*
- *«Однако в научной литературе проблема ... ещё не получила достаточно теоретического обоснования, поэтому разработка рациональной технологии (методики, структуры, программы) представляется актуальным научным направлением».*

Цель исследования. От доказательства актуальности выбранной темы необходимо перейти к формулировке цели работы. Цель исследования

должна формулироваться кратко и предельно точно, в смысловом отношении выражая то основное, что должно быть достигнуто в итоге проведения научной работы. Цели исследования могут быть текущими и перспективными, общими и локальными. Формулировку цели исследования рекомендуется начинать так:

- «Цель исследования – обосновать эффективность применения (использования, формирования, воздействия и т.п.) ...»;
- «Цель исследования – разработать дифференцированную программу (методику, технологию, процедуру и т.п.) ...»;
- «Цель исследования – выявить возможность использования (применения, развития, варьирования и т.п.) ...»;
- «Цель исследования – раскрыть закономерности (тенденции, подходы, обстоятельства и т.п.) ...»;
- «Цель исследования – изучить влияние (воздействие, возможность, роль и т.п.) ...»;
- «Цель исследования – рассмотреть основные этапы (проблемные моменты, предпосылки, особенности и т.п.) ...»;

Объект и предмет исследования. Тема любого научного исследования связана с объектом и предметом исследования. Выделение и формулировка объекта и предмета исследования осуществляется на основе анализа литературы, состояния практики и проблемы исследования. Необходимо отметить, что не существует единой классификации объектов (направлений) научных исследований в туризме. Кроме того, следует учитывать, что актуальность отдельных направлений исследований может меняться во времени. Это может быть человек, группа людей или общество в целом. Исходя из этого, та часть материи, которая включена в познавательную деятельность человека, называется *объектом познания*. Отсюда, *объект исследования* – это некоторая область реальной деятельности, представляющая собой целостную систему (процесс).

В научной практике объект всегда выступает в логической паре «объект-предмет». В связи с этим вводится понятие *предмет исследования* – это всё то, что может находиться в отношении или обладает каким либо свойством, представляет собой часть исследуемого объекта, за рамки которого не выходит. Следует особо подчеркнуть, что тема исследования должна отражать предмет и актуальность исследования. Знание перечисленных положений позволит правильно выбрать такую по сложности тему, которую под силу будет разработать одному человеку при имеющихся материальных возможностях. Пример взаимосвязи объекта и предмета исследования:

- «Объект исследования – процесс производства туристских услуг в Смоленской области».
- «Предмет исследования – влияние социально-экономических факторов на состояние и развитие регионального рынка туристских услуг Смоленской области».

Гипотеза исследования. Параллельно с выявлением и формулированием проблемы исследования ведётся поиск, и делаются первые предположения о путях решения данной проблемы и ожидаемых результатах, т.е. создаётся гипотеза исследования. Такое предварительное решение вопроса позволяет качественно разработать план исследования. Гипотеза (предположение) – предположительное суждение о закономерной связи между изучаемыми явлениями и процессами, подлежащее проверке путём проведения научного исследования. Любая гипотеза как предположение носит характер вероятности. Однако подобная вероятность должна обладать логической обоснованностью.

Различают два вида гипотез – описательные и объяснительные, которые требуют экспериментальной проверки и научного доказательства.

Описательные гипотезы – это предположения о существенных свойствах и характеристиках изучаемых объектов, явлений и процессов. Описательные гипотезы обычно формулируются следующим образом: «Предполагалось, что разработка (внедрение, применение, использование и т.п.) ... позволит повысить эффективность (даст возможность, будет способствовать и т.п.) ...». Приведём пример формулировок описательных гипотез:

● *«Гипотеза исследования – предполагалось, что применение инновационной технологии дифференцированного формирования туров с учётом психологии поведения потребителей туристских услуг будет способствовать повышению качества обслуживания и росту туристского спроса».*

● *«Гипотеза исследования – предполагается, что основная часть туристов из Западной Европы расходуют на экскурсии не менее 10-15% денег от суммы, затраченной на туристское путешествие в целом, что предопределяет разработку для них достаточно обширной экскурсионной программы».*

Объяснительные гипотезы – это обоснованные предположения относительно наличия связей и причинно-следственной зависимости между фактами и явлениями. Обычно объяснительные гипотезы предусматривают силу связи между двумя исследуемыми признаками: причиной и следствием. То есть объяснительная гипотеза, не только раскрывает возможные следствия из определённых причин, но и характеризует условия, при которых эти следствия обязательно наступят.

Приведём пример подробной объяснительной гипотезы:

● *«Гипотеза исследования – предполагалось, что существенное повышение эффективности мероприятий по продвижению и стимулированию продаж туристского продукта в Смоленской области может быть достигнута, если использовать информационные технологии, основанные на:*

- *созданию единой региональной туристско-информационной сети;*
- *полноценной интеграции Российской Федерации в мировой туристский бизнес;*

- *значительном повышении уровня компетентности работников туриндустрии в вопросах применения современных компьютерных технологий».*

Задачи исследования. Очень важным моментом является формулировка конкретных задач научного исследования. Почти каждая тема исследования, как бы конкретно она ни была определена, может иметь несколько вариантов решения. Определив цель исследования, необходимо чётко и, по возможности, кратко сформулировать *задачи исследования*. Число задач, как правило, должно быть от 2-х до 4-х, в качестве которых выступают структурно-логические компоненты исследования. То есть каждая из задач исследования раскрывает ту сторону темы, которая подвергается изучению. Определяя оптимальное число задач, следует учитывать их логическую связь. Каждая поставленная задача должна иметь решение, отраженное в одном или нескольких выводах.

Методы исследования. Выбор методов исследования определяется, прежде всего, конкретными задачами научной работы. *Метод* – это способ достижения какой-либо цели, решения какой либо задачи. Поэтому определение методов исследования является одной из ключевых позиций научного исследования. В практике проведения исследований, направленных на решение задач теории и методики социально-культурного сервиса, спорта и туризма, применяется большое количество методов. В зависимости от цели и задач, можно выбрать любой метод научного исследования.

Исходя из объективной реальности, методы научных исследований в рекреации, спорте и туризме можно условно разделить на шесть групп: 1) формально-логические методы (анализ, синтез, индукция, дедукция, классификация, обобщение и т.д.); 2) методы сбора текущей информации (объективное наблюдение, хронометрирование, опрос (беседа, интервью, анкетирование), контрольные испытания (тесты), регистрация и анализ технологических процессов и продуктов деятельности человека); 3) методы получения ретроспективной информации (изучение литературных источников, документов отчёта, планирования и архивных материалов); 4) методы изучения специально организованных процессов в опытных группах или лабораторных условиях (эксперименты различного вида); 5) специфические (дисциплинарные) методы исследования (например, картография, картометрия, определение туристско-рекреационного потенциала территории и т.п.); 6) методы математической обработки данных (результатов исследования).

Организация исследований. Организация научных исследований предусматривает создание обстановки, соответствующей задачам исследования. Описывая организацию исследования в научной работе, следует обязательно осветить следующие вопросы: 1) где, когда и сколько времени проводилось исследование; 2) какой контингент или объект избран для исследования (количество человек, их возраст, пол, квалификация,

профессия и т.д.); 3) подробно описать конкретный метод исследования, который применялся, а также ход и порядок использования той или иной инструментальной методики; 4) какую последовательность предусматривала организация исследования (предварительный и основной эксперимент, контрольная и экспериментальная группы); 5) как обрабатывались полученные цифровые данные (описание методов математической статистики). Описание процесса исследований должно быть чётким и по возможности кратким. Не следует перегружать текст второстепенными, малозначительными фактами. Организация исследования, как правило, включает в себя три этапа. При включении в раздел «Организация исследования» известных методик, необходимо делать ссылки на авторов. При разработке собственных методик исследования нужно приводить их подробное описание.

Практическая значимость. Оценка качества исследования по критериям практической значимости проводится после завершения выпускной квалификационной работы. Практическая значимость оценивается по той пользе, которую выпускная квалификационная работа приносит практическим работникам в области рекреации, спорта и туризма. Например, результаты исследования могут использоваться в учебном процессе вузов, в работе туристских фирм, спортивно-туристских клубов, ДЮСШ, СДЮСШОР, при разработке учебных программ, издании научно-популярных книг, монографий, лекций и т.п.

ГЛАВА ПЕРВАЯ. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ. Включает анализ учебной, научной и научно-методической литературы по проблеме исследования. Подготовка главы направлена на оценку уровня знаний студента специальной литературы, его умения систематизировать источники, критически их анализировать, выделять существенное, умение оценивать сделанное ранее другими исследователями в этом направлении, определять главное в современном состоянии изучаемой проблемы и формулировать возможные подходы к её решению.

Примерное содержание первой главы:

- общая характеристика туризма как общественного явления;
- изложение его сущности, видов, уточнение основных формулировок;
- характеристика нормативно-правовой базы изучаемого явления;
- анализ научных подходов к рассмотрению проблемы исследования;
- обоснование актуальности, цели и задач исследования.

ГЛАВА ВТОРАЯ. АНАЛИЗ СОСТОЯНИЯ ПРЕДМЕТА ИССЛЕДОВАНИЯ. Содержание главы направлено на изучение *степени разработанности предмета исследования* (т.е. в ней раскрываются вопросы, на основании которых будет разрабатываться проект тура).

Должна показать: а) ценность и значение проекта для осуществления конкретного вида деятельности (сервисной, производственно-технологической, организационной или управленческой) на предприятии

индустрии туризма; б) умение студента изложить свою точку зрения по дискуссионным вопросам, относящимся к предмету исследования; в) выявленные в процессе изучения научно-методической литературы недостатки и проблемы (например, в определённом виде туризма); г) умение анализировать уже имеющиеся публикации по выбранному направлению.

Примерное содержание второй главы:

- характеристика конкретного вида туризма, исходя из предмета исследования;
- характеристика природно-климатических условий региона, где будет проектироваться тур, памятников архитектуры, иных достопримечательностей;
- определение туристско-рекреационного потенциала региона, где будет проектироваться тур, характеристика соответствия туристско-рекреационного потенциала территории составу участников тура (по возрасту, полу и т.п.).

ГЛАВА ТРЕТЬЯ. РАЗРАБОТКА КОНКРЕТНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ (ИЛИ ПРАКТИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ) И ОПРЕДЕЛЕНИЕ ИХ ЭФФЕКТИВНОСТИ. Включает оригинальное название инновационного тура и его практическое содержание исходя из требований ГОСТ Р 50681 – «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».

Примерное содержание третьей главы:

- статистический материал по предмету исследования и его анализ (при наличии);
- схема туристского маршрута;
- конкретное описание проекта (маршрута) (название, продолжительность, программа обслуживания туристов и т.д.);
- технология процессов оказания услуг, входящих в туристское путешествие;
- обоснование и расчёт основных финансово-экономических показателей тура, т.е. стоимости путёвки.

ВЫВОДЫ. Итоги проделанной работы представляются в виде отдельных лаконичных выводов, которые соответствуют содержанию и количеству поставленных задач. При этом в формулировании выводов необходимо соблюдать определённые правила. Во-первых, выводы должны быть нетривиальными (не должны утверждать нечто очевидное и даже банальное). Во-вторых, в качестве выводов следует формулировать полученные в работе конечные результаты, а не промежуточные. В-третьих, вывод нельзя подменять декларацией о проделанной работе («рассмотрено», «проанализировано», «изучено» и т.п.). В-четвёртых, выводы должны быть по возможности краткими, вытекать из накопленного материала, являясь логическим следствием его анализа и обобщения. Исходя из этого, все выводы выстраиваются в определённой логической последовательности, и каждый из них обозначается соответствующим порядковым номером. Для формулировки выводов наиболее часто употребляются следующие

логические конструкции: *выявлено, установлено, доказано, обнаружено, определено, анализ показал, что..., дана оценка..., сформулированы положения и т.п.*

ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ. Практические рекомендации представляют собой предложения об использовании результатов работы и областях их приложения. Для формулировки практических рекомендаций наиболее употребляемы выражения: *рекомендуется, следует, необходимо, предлагается и т.п.* Рекомендации должны носить адресный характер и указывать способы повышения эффективности функционирования объекта исследования. Изложение практических рекомендаций произвольное, но они должны быть обоснованными, информативными, ёмкими и краткими. *Общий объём ВКР, выполненной в виде проекта (без списка литературы и приложений) должен быть в пределах 45-50 страниц.*

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ. После практических рекомендаций помещается библиографический список используемой литературы. Это список должен быть озаглавлен как «Список литературы». В нём приводятся все те, и только те литературные источники, на которые имеются ссылки в тексте выпускной квалификационной работы. Список составляется в алфавитном порядке, т.е. все библиографические записи располагаются по алфавиту фамилий авторов или первых слов заглавий документов. Библиографические записи произведений авторов-однофамильцев располагают в алфавите их инициалов. При наличии в списке литературы на других языках, кроме русского, образуется дополнительный алфавитный ряд, который располагают после изданий на русском языке. В списке литературы ВКР бакалавра должно быть не менее 40 литературных источников, из них, в обязательном порядке, изданные за последние 10 лет (не менее 10-15% от общего количества). Ниже приводятся примеры библиографического описания литературных источников согласно ГОСТ 7.1-2003 – «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила оформления».

ПРИЛОЖЕНИЯ. В этот раздел помещаются вспомогательные или дополнительные материалы. Это могут быть таблицы, рисунки, графики, образцы анкет, первичные протоколы измерений, копии подлинных документов, акты внедрения, спортивные и топографические карты и т.п.

Приложения могут быть обязательными или информационными. Информационные приложения могут быть рекомендательного или справочного характера. Приложения должны иметь общую с остальной частью работы сквозную нумерацию страниц. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте ВКР. Документы, которые являются приложениями к другим, должны быть оформлены на стандартных листах бумаги формата А4 и иметь отметку, состоящую из слова «Приложение» (которое печатается наверху листа посередине без кавычек). Приложения обозначаются 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, а под ним в скобках для *обязательного* приложения пишут слово «обязательное», а для *информационного* приложения – «рекомендуемое» или «справочное». Каждое приложение должно начинаться с новой страницы и иметь тематический заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой. Перед приложениями на отдельном листе в центральном поле прописными буквами пишется заголовок «ПРИЛОЖЕНИЯ». В тексте выпускной квалификационной работы на все приложения должны быть ссылки, например, (приложение А).

При подготовке выпускной квалификационной работы, для подтверждения собственных умозаключений и выводов, студент должен использовать различные виды ссылок на заимствованные материалы из других источников, оформленные в тексте ВКР в виде прямой или косвенной речи. Все эти ссылки осуществляются по исторически сложившимся правилам с учётом требований ГОСТов.

Ссылка – это способ подкрепления собственных суждений или умозаключений автора работы при помощи информации, содержащейся в других произведениях, а также заимствование необходимых фактов, установленных другими авторами.

Ссылка на определённый литературный источник в целом в выпускной квалификационной работе оформляется в виде его номера в списке литературы, заключённом в круглые скобки, которые ставятся после фамилии и инициалов автора. Например:

- *В.С. Новиков (24) установил, что характерной особенностью процесса глобализации в туристской отрасли экономики является применение новейших информационных и телекоммуникационных технологий, которые способствуют повышению эффективности работы компаний, улучшению обслуживания клиентов.*

Ссылка на отдельный фрагмент литературного источника предполагает фиксацию содержания некоторой части научной работы с указанием страниц, на которых она размещена. Например:

- *Поэтому, как отмечает в своей работе В.И. Кузнецов (21, С. 137), «... изолированно рассматривать темперамент, и тем более возводить его в основную причину травматизма туристов, было бы огромной ошибкой».*

Интегральная ссылка применяется при рассмотрении какого-либо теоретического или эмпирического положения, разделяемого несколькими авторами или отражённого в нескольких работах одного и того же автора. В этом случае в круглых скобках приводятся все порядковые номера, под которыми указанные работы значатся в списке использованной литературы. Например:

- *Исследованиями ряда авторов (7, 10, 13, 29, 44, 56) установлено, что потребность в туристских агентствах возникла по ряду причин: необходимостью эффективного продвижения туров операторами в*

регионах и отсутствием у них возможности самостоятельно обслуживать всех отправляемых ими клиентов.

При перечислении в тексте выпускной квалификационной работы фамилий нескольких авторов, последовательность такого перечисления осуществляется не в алфавитном, а в хронологическом порядке представленных работ (по годам издания, от более ранних к более поздним). Например:

- *Анализ работ ведущих специалистов в области спортивно-оздоровительного туризма И.Е. Востокова (2002), Ю.Н. Федотова (2003), Ю.С. Константинова (2015), даёт основание заключить, что спортивный туризм имеет целевую функцию – спортивное совершенствование в преодолении естественных препятствий.*

Если литературный источник имеет двух соавторов, то они указываются в ссылках в том же порядке, что и в произведении. Если соавторов три и более, то указывается первый соавтор и пишется сокращённое слово «другие». Например:

- *А.П. Бгатов и др. (11) отмечают, что туристские формальности – это нормы и правила, установленные законодательствами разных стран, которые в полной мере должны соблюдаться как туристскими фирмами, так и самими туристами.*

Цитирование в выпускной квалификационной работе применяется для того, чтобы точно передать мысль автора первоисточника научной литературы при сопоставлении различных взглядов и концепций, касающихся изучаемой проблемы. Цитаты служат автору ВКР опорой в процессе обсуждения результатов собственных исследований. Опираясь на факты, полученные в процессе анализа и синтеза результатов проведённых исследований и подкрепляя свои мысли высказываниями других авторов, студент должен сформировать систему убедительных доказательств, необходимых для объективной характеристики изучаемых процессов в области рекреации, спорта и туризма.

В процессе цитирования, для сохранения смысловой точности, необходимо полностью воспроизводить логически законченный фрагмент текста, без произвольного его сокращения или искажения мысли автора, соблюдая при этом все особенности слов, фраз, знаков препинания. В выпускной квалификационной работе текст цитируется в соответствии с правилами орфографии и пунктуации. Приводимая цитата заключается в кавычки и сопровождается ссылкой на страницу источника научно-методической литературы. Например:

- *В своей монографии «Введение в туризм» М.Б. Биржаков (7, С. 13) отмечал: «Для отдельных народов путешествие – образ жизни, установившийся веками и вызванный природными, в основном сезонными климатическими особенностями местности проживания».*

При использовании цитат и заимствований в научном произведении, в том числе и в выпускной квалификационной работе, необходимо помнить,

что ссылки на литературные источники должны быть уместными и обоснованными в количественном отношении, потому что избыточное или недостаточное использование информации, определяющей современное состояние изучаемой проблемы, снижает уровень научного произведения.

«СОГЛАСОВАНО»

Ответственный за «Основную образовательную программу» по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (уровень бакалавриата)

д.п.н., профессор

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Ю.С. Воронов', written in a cursive style.

Ю.С. Воронов