

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Социологический факультет
Кафедра Социокультурного туризма

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Социологический факультет

Лига Марина Борисовна

«____» _____ 20____
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.01 Туроператорская и турагентская деятельность в туризме
на 216 часа(ов), 6 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 43.04.02 - Туризм

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
«____» _____ 20____ г. №____

Профиль – Организация и управление турбизнесом (для набора 2022)
Форма обучения: Очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Целью дисциплины «Туроператорская и турагентская деятельность в туризме» является изучение студентами организационно-управленческих основ туроператорской деятельности, создание у студентов целостного представления о принципах организации обслуживания туристов, методах анализа туристского рынка для эффективной разработки (проектирования) туристского продукта, условиях внедрения новых технологий, ориентированных на запросы потребителя. Формирование у студентов знаний и умений в области туроперейтинга, необходимых для успешного применения современных концепций и технологий в сфере своей профессиональной деятельности на практике.

Задачи изучения дисциплины:

1. Изучение основополагающих принципов организации туроператорской деятельности.
2. Рассмотрение вопросов, связанных с основами управления по применению современных технологий по производству, продвижению и реализации турпродукта.
3. Ознакомление студентов с требованиями к составу услуг в различных специализированных туристских программах, их ресурсному и материальному обеспечению.
4. Получение навыков разработки туристского продукта, расчета стоимости туров.
5. Выработка умения самостоятельного составления программ туристского обслуживания, работы с туристской документацией.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

«Туроператорская и турагентская деятельность в туризме» является учебной дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений. Компетенции, формируемые в ходе освоения дисциплины, связаны с содержанием дисциплин «Функционирование туристского рынка», «Теория и методология социально-экономических исследований».

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 6 зачетных(ые) единиц(ы), 216 часов.

Виды занятий	Семестр 2	Всего часов
Общая трудоемкость		216
Аудиторные занятия, в т.ч.	30	30
Лекционные (ЛК)	10	10
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	20	20

Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	150	150
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)	КП	

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
УК-2	УК-2.1. Участвует в управлении проектом на всех этапах жизненного цикла	Знать: типологию, основные источники возникновения и возможные последствия социально-экономических проблем и процессов; основные понятия и функции туроперейтинга; этапы развития туроператорского бизнеса; базовые нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность туроператоров; методы оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии; современное состояние и тенденции развития туризма; основные потребительские свойства туристского продукта Уметь: осуществлять научно-исследовательскую и инновационную деятельность в целях получения нового знания; диагностировать и анализировать социально-экономические проблемы; использовать знания при оценке

		современных социально-экономических процессов; применять на практике знания об организации и применении современных технологий по производству, продвижению и реализации турпродукта; составлять программу обслуживания и другую технологическую документацию тура, составлять договорной план по организации тура Владеть: методами выявления и мониторинга социально-экономических проблем и процессов; навыками экспертной оценки реальных управленческих ситуаций; навыками проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам; навыками планирования программ туристических поездок, составления программ тура и турпакета
ПК-4	ПК-4.2. Осуществляет разработку проектов по повышению конкурентоспособности и финансовой устойчивости на предприятиях сферы туризма	Знать: основы работы с поставщиками услуг; факторы, влияющие на ценообразование в туризме; порядок и основные параметры составления программы обслуживания; условия взаимоотношения с партнерами-поставщиками услуг; информацию о приложениях к договору туроператора с поставщиками услуг; нормативно-правовые документы национального и международного уровня, регулирующие договорные отношения в туризме Уметь: оценивать качество и результативность труда персонала туристского предприятия; составлять проект договора, с

		гостиницами, ресторанами, транспортными предприятиями, музеем; производить экспертную оценку оптимальности обслуживания туристов на исследуемых турах; разрабатывать калькуляцию для конкретного тура Владеть: навыками предоставления сопутствующих услуг; приемами и методами работы с персоналом; опытом расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цепи турпродукта; навыками взаимодействия с туристическими агентами по реализации турпродукта
--	--	--

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	Введение в дисциплину. Цели, задачи, предмет изучения дисциплины. Связь с другими дисциплинами	Введение в дисциплину. Цели, задачи, предмет изучения дисциплины. Связь с другими дисциплинами.	28	1	2	0	25
2	2.1	Туроператоры и турагенты: сущность, виды	Туроператоры и турагенты: сущность, виды	28	1	2	0	25

3	3.1	Нормативно-правовая база туроператорской и турагентской деятельности в РФ	Нормативно-правовая база туроператорской и турагентской деятельности в РФ	31	2	4	0	25
4	4.1	Основы туроператорской деятельности в РФ	Основы туроператорской деятельности в РФ	31	2	4	0	25
5	5.1	Визовая поддержка туристов	Визовая поддержка туристов	31	2	4	0	25
6	6.1	Персонал турфирмы	Персонал турфирмы	31	2	4	0	25
Итого				180	10	20	0	150

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Введение в дисциплину. Цели, задачи, предмет изучения дисциплины. Связь с другими дисциплинами.	Понятие туристской деятельности, «туроперейтинга». Связь учебной дисциплины «Туроператорская и турагентская деятельность» с другими дисциплинами. Факторы развития туризма. Международные и российские туристские организации. Международное регулирование туристской деятельности. Перспективы развития мирового туризма.	1
2	2.1	Туроператоры и турагенты: сущность, виды	Туроператор как субъект туристического рынка. Этапы организации работы туроператора по разработке тура. Классификация туроператоров. Инициативные и рецептивные туроператоры и их особенности. Аутгоинговые, инкаминговые и инсайд-туроператоры. Профиль работы	1

			туристического оператора. Функции туроператора. Турагенты. Основные задачи турагентства. Виды турагентств. Отличительные черты туроператора и турагента.	
3	3.1	Нормативно-правовые база туроператорской и турагентской деятельности в РФ	Нормативно-правовые акты РФ, действующие в сфере туризма на федеральном уровне. Общие нормативно-правовые акты, определяющие работу субъектов туристской индустрии. Специальные нормативно-правовые акты, непосредственно регулирующие туристскую деятельность. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Правила оказания услуг по реализации туристского продукта и др.	2
4	4.1	Основы туроператорской деятельности в РФ	Этапы деятельности туроператора. Турпроектирование (концепция маркетинга в турпланировании; сегментирование туристического рынка; маркетинговое исследование и анализ конкурентной среды; определение фокус-группы; дифференциация предложений туроператоров на конкурентном туристическом рынке; позиционирование туров и туроператоров). Тур-планирование (схемы взаимоотношений туроператора и перевозчиков – авиакомпаний, железнодорожные компании, судовладельцы, автотранспортные предприятия; взаимоотношения туристического оператора и экскурсионной компании; взаимоотношения туроператора и страховых компаний). Позиционирование туров и туроператоров. Ценообразование тур-продукта. Формирование ассортимента туроператора. Методы ценообразования. Виды цен в туризме. Инструменты продвижения тур-продукта (работа с агентствами; реклама; PR-акции; стимулирование	2

			потребителей)	
5	5.1	Визовая поддержка туристов	Виза: сущность, виды. По цели въезда и пребывания. По условиям въезда и пребывания. По территории действия визы. По количеству субъектов въезда. По количеству посещений. По сроку пребывания. Возникновение и современные требования «шенгенского» пространства. Особенности оформления визы. Деятельность туроператора по визовой поддержке туристов.	2
6	6.1	Персонал турфирмы	Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами. Правила эффективной работы с клиентами. Правила общения персонала по телефону с клиентами. Требования к стилю и методам работы руководителя турпредприятия. Рассмотрение претензий и жалоб. Защита прав туриста и интересов фирмы.	2

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Введение в дисциплину. Цели, задачи, предмет изучения дисциплины. Связь с другими дисциплинами.	Понятие туристской деятельности, «туроперейтинга». Связь учебной дисциплины «Туроператорская и турагентская деятельность» с другими дисциплинами. Факторы развития туризма. Международные и российские туристские организации. Международное регулирование туристской деятельности. Перспективы развития мирового туризма.	2
2	2.1	Туроператоры и турагенты: сущность, виды	Туроператор как субъект туристического рынка. Этапы организации работы туроператора по разработке тура. Классификация туроператоров. Инициативные и рецептивные туроператоры и их особенности. Аутгоинговые, инкаминговые и инсайд-	2

			туроператоры. Профиль работы туристического оператора. Функции туроператора. Турагенты. Основные задачи турагентства. Виды турагентств. Отличительные черты туроператора и турагента.	
3	3.1	Нормативно-правовая база туроператорской и турагентской деятельности в РФ	Нормативно-правовые акты РФ, действующие в сфере туризма на федеральном уровне. Общие нормативно-правовые акты, определяющие работу субъектов туристской индустрии. Специальные нормативно-правовые акты, непосредственно регулирующие туристскую деятельность. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Правила оказания услуг по реализации туристского продукта и др.	4
4	4.1	Основы туроператорской деятельности в РФ	Этапы деятельности туроператора. Турпроектирование (концепция маркетинга в турпланировании; сегментирование туристического рынка; маркетинговое исследование и анализ конкурентной среды; определение фокус-группы; дифференциация предложений туроператоров на конкурентном туристическом рынке; позиционирование туров и туроператоров). Тур-планирование (схемы взаимоотношений туроператора и перевозчиков – авиакомпании, железнодорожные компании, судовладельцы, автотранспортные предприятия; взаимоотношения туристического оператора и экскурсионной компании; взаимоотношения туроператора и страховых компаний). Позиционирование туров и туроператоров. Ценообразование турпродукта. Формирование ассортимента туроператора. Методы ценообразования. Виды цен в туризме. Инструменты продвижения тур-продукта (работа с агентствами;	4

			реклама; PR-акции; стимулирование потребителей)	
5	5.1	Визовая поддержка туристов	Виза: сущность, виды. По цели въезда и пребывания. По условиям въезда и пребывания. По территории действия визы. По количеству субъектов въезда. По количеству посещений. По сроку пребывания. Возникновение и современные требования «шенгенского» пространства. Особенности оформления визы. Деятельность туроператора по визовой поддержке туристов.	4
6	6.1	Персонал турфирмы	Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами. Правила эффективной работы с клиентами. Правила общения персонала по телефону с клиентами. Требования к стилю и методам работы руководителя турпредприятия. Рассмотрение претензий и жалоб. Защита прав туриста и интересов фирмы.	4

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Понятие туристской деятельности, «туроперейтинга». Связь учебной дисциплины «Туроператорская и турагентская деятельность» с другими дисциплинами. Факторы развития туризма.	подготовка сообщений и докладов; подготовка электронных презентаций;	25

		Международные и российские туристские организации. Международное регулирование туристской деятельности. Перспективы развития мирового туризма.		
2	2.1	Туроператор как субъект туристического рынка. Этапы организации работы туроператора по разработке тура. Классификация туроператоров. Инициативные и рецептивные туроператоры и их особенности. Аутгоинговые, инкаминговые и инсайд-туроператоры. Профиль работы туристического оператора. Функции туроператора. Турагенты. Основные задачи турагентства. Виды турагентств. Отличительные черты туроператора и турагента.	подготовка сообщений и докладов; подготовка электронных презентаций;	25
3	3.1	Нормативно-правовые акты РФ, действующие в сфере туризма на федеральном уровне. Общие нормативно-правовые акты, определяющие работу субъектов туристской индустрии. Специальные нормативно-правовые акты, непосредственно регулирующие туристскую деятельность. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».	подготовка сообщений и докладов; подготовка электронных презентаций;	25

		Правила оказания услуг по реализации туристского продукта и др.		
4	4.1	Этапы деятельности туроператора. Турпроектирование (концепция маркетинга в турпланировании; сегментирование туристического рынка; маркетинговое исследование и анализ конкурентной среды; определение фокус-группы; дифференциация предложений туроператоров на конкурентном туристическом рынке; позиционирование туров и туроператоров). Турпланирование (схемы взаимоотношений туроператора и перевозчиков – авиакомпаний, железнодорожные компании, судовладельцы, автотранспортные предприятия; взаимоотношения туристического оператора и экскурсионной компании; взаимоотношения туроператора и страховых компаний). Позиционирование туров и туроператоров. Ценообразование турпродукта. Формирование ассортимента туроператора. Методы ценообразования. Виды цен в туризме.	подготовка сообщений и докладов; подготовка электронных презентаций;	25

		Инструменты продвижения тур-продукта (работа с агентствами; реклама; PR-акции; стимулирование потребителей)		
5	5.1	Виза: сущность, виды. По цели въезда и пребывания. По условиям въезда и пребывания. По территории действия визы. По количеству субъектов въезда. По количеству посещений. По сроку пребывания. Возникновение и современные требования «шенгенского» пространства. Особенности оформления визы. Деятельность туроператора по визовой поддержке туристов.	подготовка сообщений и докладов; подготовка электронных презентаций;	25
6	6.1	Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами. Правила эффективной работы с клиентами. Правила общения персонала по телефону с клиентами. Требования к стилю и методам работы руководителя турпредприятия. Рассмотрение претензий и жалоб. Защита прав туриста и интересов фирмы.	подготовка сообщений и докладов; подготовка электронных презентаций;	25

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учеб. пособие / А.Б. Косолапов. – 3-е изд., стереотип. – М.: Кнорус, 2011. – 278 с.
2. Кусков, А.С. Туристский бизнес / А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян. – М.: Форум, 2008. – 384 с
3. Лях О.А. Туристские формальности: учеб. пособие / О.А. Лях. – Чита: ЗабГУ, 2013. – 164 с.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А.Я. Котанс. – 2-изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2014. – 384 с.

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. Гуляев, В.Г. Туристские перевозки: документы, правила, формуляры, технология / В.Г. Гуляев. – М.: Финансы и статистика, 1998. – 368 с.
2. Квартальнов, В.А. Туризм: учебник / В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2001. – 320 с.
3. Крылова, Е.В. Основы индустрии гостеприимства: учеб. пособие / Е.В. Крылова, Лиханова В.В. – Чита: ЗабГУ, 2014. – 189 с.
4. Кусков, А.С. Транспортное обеспечение в туризме: учебник / Кусков А.С., Джаладян Ю.А. – М.: КНОРУС, 2008. – 368 с

5.2.2. Издания из ЭБС

- 1.

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
ГАРАНТ: информационно-правовой портал (действующие редакции федеральных законов)	http://www.garant.ru
Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт)	http://www.gostl.ru

(действующие ГОСТ)	
БД Российской государственной библиотеки «Электронная библиотека: библиотека диссертаций»	http://www.diss.rsl.ru
БД «Научная электронная библиотека»	http://www.elibrary.ru
ЭБС «Лань»	http://www.lanbook.com
БД Российской государственной библиотеки	http://www.rsl.ru

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для курсового проектирования(выполнения курсовых работ)	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Средством оценки ответов на практических занятиях является выступление с презентацией или устное сообщение (доклад).

Доклад – один из видов монологической речи, публичное, развёрнутое, официальное,

сообщение по определённом вопросу.

Алгоритм подготовки доклада:

1. Определить тему и цель доклада.
2. Подобрать необходимый материал.
3. Составить план доклада.
4. Написать текст доклада (по необходимости).
5. Подготовить тезисы выступления.
6. Отрепетировать доклад в соответствии с критериями оценивания. Требования к работе:
 1. Строение доклада имеет три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается: тема доклада, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема, и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы
 2. Изложение материала должно быть связным, последовательным, эмоциональным, выразительным, доказательным, лишенным ненужных отступлений и повторений.
 3. Соблюдение регламента выступления. На выходе мы имеем составленный устный текст, представляющий собой публичное развернутое, глубокое изложение определенной темы.

Общие правила оформления презентаций Общие требования:

1. На слайдах должны быть только тезисы, ключевые фразы и графическая информация (рисунки, графики и т.п.) – они сопровождают подробное изложение мыслей докладчика, но не наоборот;
2. Количество слайдов должно быть не более 20;
3. При докладе рассчитывайте, что на один слайд должно уходить в среднем 1,5 минуты;
4. Не стоит заполнять слайд большим количеством информации. Наиболее важную информацию желательно помещать в центр слайда;
5. По желанию можно раздать слушателям бумажные копии презентации.

Примерный порядок слайдов:

- 1 слайд – Титульный (организация, название работы, автор, руководитель, рецензент, дата);
- 2 слайд – Вводная часть (постановка проблемы, актуальность и новизна, на каких материалах базируется работа);
- 3 слайд – Цели и задачи работы;
- 4 слайд – Методы, применяемые в работе; 5...n слайд – Основная часть;
- n+1 слайд – Заключение (выводы);
- n+2 слайд – Список основных использованных источников;
- n+3 слайд – Спасибо за внимание! (подпись, возможно выражение благодарности тем, кто руководил, рецензировал и/или помогал в работе).

Правила шрифтового оформления:

1. Рекомендуется использовать шрифты с засечками (Georgia, Palatino, Times New Roman);
2. Размер шрифта: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст);
3. Курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы используются для смыслового выделения ключевой информации и заголовков;
4. Не рекомендуется использовать более 2-3 типов шрифта;
5. Основной текст должен быть отформатирован по ширине, на схемах – по центру

Правила выбора цветовой гаммы:

1. Цветовая гамма должна состоять не более чем из 2 цветов и выдержана во всей презентации. Основная цель – читаемость презентации;
2. Желателен одноцветный фон неярких пастельных тонов (например, светло-зеленый,

светло-синий, бежевый, светло-оранжевый и светло-желтый);

3. Цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться, белый текст на черном фоне читается плохо);

4. Оформление презентации не должно отвлекать внимания от её содержания.

Графическая информация:

1. Рисунки, фотографии, диаграммы должны быть наглядными и нести смысловую нагрузку, сопровождаться названиями;

2. Изображения (в формате jpg) лучше заранее обработать для уменьшения размера файла;

3. Размер одного графического объекта – не более 1/2 размера слайда;

4. Соотношение текст-картинки – 2/3 (текста меньше чем картинок).

Анимация:

1. Анимация используется только в случае необходимости.

Требования к оформлению курсовой работы по дисциплине

1. СТРУКТУРНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ:

1) титульный лист;

2) пояснительная записка;

3) задание на выполнение курсовой работы;

4) содержание;

5) введение;

6) основная часть;

7) заключение;

8) список использованной литературы;

9) приложения.

Во введении дается обоснование выбора темы, определяется ее актуальность, формулируются основная проблема и круг вопросов, необходимых для ее решения; определяется цель работы, задачи, подлежащие решению для раскрытия данной темы; указываются объект и предмет исследования, используемые методы научных исследований и литературные источники.

Содержание раздела «введение». Введение отражает замысел курсовой работы. Во введении обязательно отражаются:

1. Актуальность проблемы.

2. Цель исследования.

3. Задачи исследования.

4. Объект исследования.

5. Предмет исследования.

6. Степень разработанности проблемы.

7. Методы исследования.

Актуальность выбранной темы. Освещение актуальности должно быть немногословным. Достаточно в самом общем изложении в пределах одной, полутора страниц показать, какие задачи стоят перед наукой и практикой в аспекте выбранной темы, что уже сделано, почему данная тема является социально значимой, однако требует поиска новых решений и более глубокого рассмотрения. Главное – суть проблемной ситуации, из которой и вытекает актуальность темы. Именно определенные трудности в процессе осуществления социокультурной или туристской деятельности, проблемы и нестыковки в гостиничном обслуживании, неясность путей их преодоления определяют объект, стратегию исследования

и направление поиска решения существующих проблем. В актуальности темы исследования раскрываются противоречия, на основе которых формулируется проблема. При постановке проблемы главное внимание уделяется изучению научной литературы и обобщению существующего опыта.

Цель исследования – результат исследования, который предполагается в самом общем виде получить в итоге курсовой работы. По завершению курсовой работы ее автор должен решить проблему исследования в рамках, определенных его предметом, целью и поставленными задачами.

При этом в качестве задач исследования формулируются предполагаемые результаты, отражающие теоретический, аналитический и практический уровни исследования. Задачи исследования выступают как частные, сравнительно самостоятельные цели исследования в конкретных условиях.

Задачи исследования выражают ход и логику исследования, их совокупность должна обеспечивать достижение поставленной цели. Все поставленные в работе задачи должны быть решены.

Обязательным элементом введения является формулировка объекта и предмета исследования.

Объект исследования. В качестве объекта исследования рассматривается та часть практики или научного знания, фрагмент действительности, который подлежит изучению. Объект – это процесс или явление, порождающее или содержащее в себе проблемную ситуацию и избранное для изучения.

Объект и предмет необходимо рассматривать во взаимосвязи. Предмет исследования всегда находится в границах объекта.

Предмет исследования - это та сторона, тот аспект, который является ведущим для исследователя в процессе познания объекта в рамках выбранной темы. Как правило, предмет исследования в той или иной степени связан с совершенствованием деятельности учреждений социально-культурной сферы, туризма, гостиничных предприятий. В каком именно аспекте предполагается это совершенствование – зависит от темы курсовой работы. Именно предмет исследования определяет тему курсовой работы. И наоборот, выбранная тема обуславливает предмет исследования. Итак, предмет исследования – это то, что находится в границах объекта и определяет тему курсовой работы.

Объект и предмет как категории научного познания соотносятся между собой как общее и частное. В объекте выделяется та его часть, которая служит предметом исследования. Цель, объект и предмет исследования зависят не только от выбранной темы, но и от замысла исследователя.

Сформулированные цели и задачи логически определяют методы исследования. Степень разработанности проблемы отражает уровень ее изученности, показывает, кто и в каком контексте изучал поставленную в исследовании проблему. Эта часть курсовой работы наглядно демонстрирует научный кругозор автора исследования и еще раз подтверждает актуальность поставленной проблемы.

Методы исследования – инструменты добывания теоретического и фактического материала, необходимого для достижения поставленной цели.

В курсовых работах используют две группы методов.

Методы теоретического исследования: теоретический анализ и синтез, абстрагирование и конкретизация, сравнение, аналогия, классификация, систематизация, типология и т.д.

Методы эмпирического исследования: контент-анализ, наблюдение, анкетирование, интервью, беседы, метод экспертных оценок, эксперимент (педагогический, естественный), тестирование и т.д.

Во введении находит отражение структура и объем работы. Как правило, этим

заканчивается введение. Здесь указывается следующее: Курсовая работа состоит из глав (каждая глава имеет не более 2-3 параграфов), выводов после каждой главы, заключения, списка использованной литературы, приложений. Содержание изложено на ... стр., ... схем, рисунков, таблиц. Список литературы и источников включает наименований.

Введение дипломной работы органично связано с заключением. В заключении формулируется то, что удалось сделать, доказать, установить, выявить из того, что было заявлено во введении.

Основная часть. Курсовая работа состоит, как правило, из 2 глав, каждая из которых в свою очередь делится на 2-3 параграфа.

Первая глава носит общетеоретический характер. В ней на основе изучения работ отечественных и зарубежных авторов излагается сущность исследуемой проблемы, рассматриваются различные подходы к ее решению, дается их оценка, обосновываются и излагаются собственные позиции студента. Это глава является теоретическим обоснованием последующих разработок.

Вторая глава является проектной. В ней автором разрабатываются конкретные предложения и рекомендации, которые должны быть доведены до стадии разработки, обеспечивающей их практической применение. Базой для разработки конкретных предложений и рекомендаций должен послужить материал, наработанный в первой главе исследования, и имеющийся отечественный и зарубежный опыт.

Обязательной для курсовой работы является логическая связь между главами и параграфами, развитие основной темы на протяжении всей работы.

Заключение. В заключении логически последовательно излагаются теоретические и практические выводы и предложения, к которым пришел автор работы в ходе исследования. Они должны быть краткими и четкими, дающими полное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности разработок. Пишутся они тезисно (по пунктам) и отражают основные выводы по теме исследования, проведенному анализу и всем предлагаемым путям разрешения существующей проблемы.

Приложения. В приложения следует относить вспомогательный материал, который при включении в основную часть работы загромождает текст. Это могут быть: расчеты, таблицы, инструкции, методики, иллюстрации, документы.

Работа сдается в двух вариантах – распечатанном и электронном для проверки в системе «Антиплагиат» (порог – 60%).

ФОРМАТ: Размер шрифта – «Times New Roman», 14 пт, для таблиц – 12 пт. Межстрочный интервал – 1,5. Поля: слева – 30 мм, справа – 10 мм, сверху и внизу – 20 мм, абзацный отступ – 1,25 см. Нумерация страниц – справа внизу страницы.

Страницы должны быть пронумерованы сквозным порядком, не включая приложение. Нумерация ставится с ВВЕДЕНИЯ, которое нумеруется «3». Первой страницей, имеющей номер (номер 3) является «Введение». Текст выравнивается по обеим сторонам листа.

Наименования структурных элементов прописными буквами, по центру, без точки (СОДЕРЖАНИЕ, ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ, СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ).

Заголовки (названия глав и параграфов) следует печатать с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Переносы в заголовках не допускаются. Расстояние между заголовком и текстом – 3 интервала, расстояние между заголовками раздела и подраздела – 2 интервала. Заголовки разделов печатаются шрифтом Times New Roman 14 пт, междустрочный интервал – одинарный. Заголовки подразделов и пунктов – 14 пт. Начертание текста заголовка делается с использованием стиля «жирный».

Содержание включают в общее количество листов документа. Наименования, включенные в содержание, записывают строчными буквами, начиная с прописной буквы. Слово «Содержание» также должно быть напечатано шрифтом Times New Roman 14 пт, без абзацного отступа, выравнивание – по центру, точка в конце не ставится, междустрочный интервал – одинарный. Номера страниц должны быть выровнены по правой границе поля. Заполнитель между названием наименования, включенного в содержание, и номером страницы – точка.

Разработчик/группа разработчиков:
Виктория Валерьевна Лиханова

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20___ г.