

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МАЙКОПСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
КАФЕДРА СЕРВИСА, ТУРИЗМА И СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО НАПИСАНИЮ КУРСОВЫХ РАБОТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ОСНОВЫ ТУРОПЕРЕЙТИНГА»
ДЛЯ СТУДЕНТОВ СПЕЦИАЛЬНОСТИ 100103 СОЦИАЛЬНО-
КУЛЬТУРНЫЙ СЕРВИС И ТУРИЗМ**

Майкоп – 2013

УДК 338.486.23 (07)
ББК 65.433.13
М - 54

Печатается по решению научно-технического совета ФГБОУ ВПО «МГТУ».

Составители:

Ожева С.Б., кандидат социологических наук, доцент,
Лабинцева С.И., кандидат сельскохозяйственных наук, доцент.

Рецензенты:

Шаш С.М., кандидат социологических наук, доцент,
Шехмирзова А.М., кандидат педагогических наук, доцент.

Методические указания по выполнению курсовой работы по дисциплине «Основы туроперейтинга». – Майкоп: ИП Кучеренко В.О., 2013. – 56 с.

Методические рекомендации разработаны в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования к учебно-методическому обеспечению учебного процесса по специальности «Социально-культурный сервис и туризм» на основании Положения о курсовой работе в ФГБОУ ВПО «МГТУ».

Методические рекомендации предназначены для студентов очной и заочной форм обучения факультета новых социальных технологий специальности «Социально-культурный сервис и туризм».

ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К НАПИСАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ КУРСОВЫХ РАБОТ

Выполнение и оформление курсовых работ – один из важных и перспективных видов исследовательской деятельности студентов. В творческом взаимодействии с преподавателем формируется личность будущего педагога, развивается умение решать актуальные педагогические и методические проблемы, самостоятельно ориентироваться в научной педагогической, методической и психологической литературе, успешно применять на практике теоретические знания.

Выполнение курсовой работы предусмотрено учебным планом и обязательно для каждого студента.

В результате выполнения курсовой работы студент должен продемонстрировать умения вести исследовательскую деятельность.

Курсовая работа не является и собственной интерпретацией проблемы, напоминающей школьное сочинение на свободную тему по литературе или публицистическую статью, так как она всегда основывается либо на научной проблеме, либо на учебной и опирается на источники и вторичную научную литературу.

Курсовая работа не может быть простой компиляцией отдельных «кусков» различных текстов и состояться из фрагментов статей и книг. Она должна иметь структуру, которая наполнена однородным научным содержанием: фактами, данными, раскрывающими взаимосвязь между явлениями, аргументами и т.д. и содержать нечто новое: обобщение обширной литературы, материалов эмпирических исследований, в котором проявляется авторское видение проблемы и ее решения. Этот принцип является непреложным: структура курсовой работы остается неизменной, но по мере обучения меняется ее содержание: углубляется фундаментальность исследования проблемы, что внешним образом проявляется в росте количества первоисточников и удлинении списка литературы.

Таким образом, курсовая работа является студенческим квалификационным учебно-научным произведением, посвященным самостоятельной разработке избранной проблемы. Она обладает

всеми чертами научного произведения: в ней четко сформулированы проблема и исследовательские вопросы, обоснована их актуальность, изложена степень изученности проблемы, состояние ее исследования; она выполняется на основе знакомства с теоретическими подходами к проблеме, использования методологических знаний; содержит научные выводы, имеющие значение для дальнейших исследований проблемы и носит целостный, однородный и завершённый характер.

Выбор темы курсовой работы. Темы курсовых работ, как правило, определяются и утверждаются на заседаниях кафедр и доводятся до сведения студентов.

Тематика курсовых работ должна отвечать следующим требованиям:

- соответствовать задачам подготовки специалистов;
- учитывать направления и проблематику современных научно-педагогических исследований;
- приобщать студентов к работе над проблемами, которые исследуют отдельные преподаватели и коллектив кафедры в целом;
- учитывать разнообразие интересов студентов в области дисциплин методического цикла;
- разрабатывать актуальные проблемы воспитания и обучения школьников.

Темы курсовых работ могут определяться разными способами.

1. Преподаватель определяет тему курсовой работы студента. Если педагог ведет исследовательскую работу по определенной теме, он может привлечь к её разработке и студентов, предложив им для творческого поиска перечень конкретных тем.

2. Студент работает по теме, соответствующей его интересам. Выбору темы способствует:

- просмотр аналитических обзоров достижений науки, сделанных ведущими специалистами;
- ознакомление со специальной литературой и периодическими педагогическими и методическими изданиями;
- выбор темы, близкой к проблематике ранее выполненных исследований.

После того как выбрана и согласована с научным руководителем тема курсовой работы, составляется календарный

план, в котором определяются сроки выполнения этапов курсовой работы. План облегчает контроль за ходом выполнения исследования и помогает студенту самостоятельно и осознанно выполнять курсовую работу.

ЭТАПЫ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

В ходе выполнения курсовой работы, как правило, выделяются четыре этапа.

Первый этап – подготовительный, определяющий начальные позиции и разработку программы исследовательской деятельности и имеющий цели:

- ознакомление с методическими рекомендациями по выполнению курсовой работы;
- самостоятельный выбор темы курсовой работы;
- утверждение в ходе собеседования с руководителем курсовой работы окончательного варианта темы;
- составление библиографии по теме курсовой работы;
- составление плана курсовой работы;
- обсуждение плана курсовой работы с руководителем;
- выбор методов исследования;
- формулировка гипотезы исследования.

Тему курсовой работы студенты выбирают самостоятельно, консультируясь при этом с преподавателем, ведущим дисциплину, по которой пишется курсовая работа. Список возможных тем предлагается преподавателем и зафиксирован в учебно-методическом комплексе по дисциплине. Ориентируясь на собственный научный интерес и направления научной работы кафедры и преподавателей, студент может предложить свою формулировку темы с обоснованием необходимости ее разработки. В таком случае следует учитывать общее правило: чем конкретнее сформулирована тема – тем лучше. Не следует предлагать темы, разработка которых потребовала бы многолетних усилий целого научного коллектива.

Свобода выбора темы позволяет студентам развивать «профессиональное воображение», определить свое место в изучаемой дисциплине, расширяет интеллектуальное пространство,

вырабатывает умение ориентироваться в теоретико-методологических основах учебной дисциплины.

После того, как тема окончательно определена и утверждена, студент должен ознакомиться с проблемой в целом, прочитав по учебникам главы, посвященные соответствующей тематике. После предварительного общего знакомства с проблемой студент должен составить примерный план курсовой работы, который может быть скорректирован в процессе углубления в тему. План работы должен состоять из двух разделов:

Второй этап – пилотажный – предполагает проведение предварительной опытно – экспериментальной работы и уточнение методики исследования.

Сбор материала. При подготовке к написанию курсовой работы важное место отведено сбору материала. После предварительного знакомства с проблемой студенту следует приступить к составлению библиографии с помощью рекомендованных преподавателем библиографических указателей. Названия нужных изданий желательно выписывать на отдельные карточки, соблюдая правила библиографического описания.

Для того, чтобы лучше овладеть изучаемым материалом, удобнее группировать его не по источникам конспектирования, а по отдельным вопросам исследуемой проблемы. Этого легче всего достичь, располагая выписками из источников и научной литературы на отдельных карточках. На каждой из них должен быть цитируемый текст (или пересказ), указание, откуда он заимствован (автор, название работы, страница), и вопрос раздела курсовой работы, для которого данная выписка предназначена. При работе с литературой необходимо обращать внимание на ссылки читаемой статьи не только с целью оценки аргументации автора, но и для пополнения библиографии курсовой работы.

В процессе написания курсовой работы студент должен распределить подготовленные карточки по соответствующим разделам, главам и вопросам. Здесь важно расположить материал в логической связи и последовательности с материалами других глав и параграфов внутри каждой главы. Эта связь придаст четкость структуре работы, предотвратив повторение и эклектичность в изложении.

Во время работы с источниками и исследовательской литературой студент постоянно встречается с неизвестными терминами. Ни в коем случае нельзя ограничиваться приблизительным пониманием. Следует обратиться к справочным изданиям для выяснения их значения.

Третий этап – основной – включает:

- написание теоретической части
- написание практической части курсовой работы.

Четвертый этап – итоговый, предполагающий оформление результатов, имеет следующие цели:

- предварительное обсуждение курсовой работы,
- проверка правильности гипотезы исследования,
- окончательное оформление курсовой работы,
- защита курсовой работы.

Преподаватель, рецензирующий работу, пишет свои замечания на полях. В конце работы дается рецензия, где отмечаются положительные стороны и недостатки работы. Затем студент должен получить свою работу и ознакомиться с замечаниями.

Все недостатки, отмеченные рецензентом, устраняются путем дополнительного изучения соответствующего материала. На защите студент делает устное сообщение, а также отвечает на вопросы рецензента.

Если работа не допущена к защите, то автор обязан ее переделать в соответствии со сделанными замечаниями, внести нужные дополнения и уточнения. После переработки курсовой студент вновь представляет ее на кафедру для повторного рецензирования.

Защита работы проводится в сроки, установленные кафедрой.

Введение. Эта часть содержит обоснование актуальности темы исследования, основные характеристики курсовой работы (проблема, объект, предмет, цель, задачи исследования и другие).

Во введении также отражается краткая информация о замысле исследования. Здесь не следует увлекаться ссылками на литературу и особенно цитатами. Оно должно занимать не более 2-3 страниц печатного текста.

Наибольшие трудности для начинающего исследователя при написании этой части студенческой исследовательской работы

связаны с установлением объекта и предмета исследования, определением целей и задач работы, формулировкой гипотезы и выбором методов исследования.

Объект исследования – часть объективной реальности, которая подвергается научному изучению. Определяя объект исследования, нужно дать ответ на вопрос: что рассматривается? Объектом исследования в области методики и педагогики являются, как правило, различные основополагающие структурные компоненты учебно-воспитательного, учебно-организационного, управленческого процессов, протекающих в общеобразовательной школе.

Предметом исследования могут быть конкретные разделы, свойства и характеристики выделенной предметной сферы. Предмет обозначает аспект рассмотрения, дает представление о том, как рассматривается объект, какие отношения, свойства, стороны и функции объекта затронуты в работе. Так, для методических работ предметом исследования будут основные компоненты процесса преподавания (принципы, содержание, методы, формы, средства), применение которых способствует повышению эффективности обучения. Предмет исследования должен совпадать с темой исследования или по звучанию быть очень близок к ней.

Таким образом, объект и предмет исследования как категории научного процесса соотносятся между собой как общее и частное.

Например, для курсовой работы на тему «Осуществление принципа индивидуализации обучения на уроках математики» объектом исследования является *процесс обучения информатике с использованием индивидуального подхода к учащимся*, а предметом исследования – *индивидуализация как средство повышения эффективности процесса обучения информатике*.

Таким образом, для того чтобы проверить, правильно ли определены основные характеристики педагогического исследования, необходимо ответить на следующие вопросы:

ПРОБЛЕМА Что надо изучить из того, что ранее не было изучено?

ТЕМА Как это назвать?

АКТУАЛЬНОСТЬ Почему данную проблему нужно в настоящее время изучать?

ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ Что рассматривается?

ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ Как рассматривается объект, какие новые отношения, свойства, аспекты, функции раскрывает данное исследование?

ЦЕЛЬ Какой результат исследователь намерен получить, каким он его видит?

ЗАДАЧИ Что нужно сделать, чтобы цель была достигнута?

ГИПОТЕЗА И ЗАЩИЩАЕМЫЕ Что не очевидно в объекте, что исследователь

ПОЛОЖЕНИЯ видит в нем такого, чего не замечают другие?

Поскольку курсовая работа имеет целью лишь первоначальное приобщение студентов к педагогическому исследованию, то, видимо, нет необходимости формулировать абсолютно все характеристики. Некоторые из них могут быть определены по желанию (например, гипотеза).

Теоретическая часть (при этом слова «Теоретическая часть» не пишутся, а указываются названия основных вопросов и подвопросов).

Текст курсовой работы по объему составляет не менее 25 напечатанных на компьютере страниц. Заголовки и подзаголовки отделяются от основного текста пробелом и печатаются строчными буквами.

Работа должна быть написана логически последовательно, литературным языком. Не следует употреблять как излишне пространных и сложно построенных предложений, так и чрезмерно кратких, лаконичных фраз, слабо между собой связанных, допускающих двойное толкование и т.п.

Не рекомендуется вести изложение от первого лица единственного числа: «я наблюдал», «я считаю», «по моему мнению» и т.п. Корректнее использовать местоимение «мы», но желательно обойтись и без него. Допускаются обороты с сохранением первого лица множественного лица, в которых исключается местоимение «мы», т.е. фразы строятся с употреблением слов «наблюдаем», «устанавливаем», «имеем». Можно использовать выражения: «на наш взгляд», «по нашему

мнению», однако предпочтительнее выражать ту же мысль в безличной форме: «изучение педагогического опыта свидетельствует о том, что ...», «на основе выполненного анализа можно утверждать ...», «проведенные исследования подтвердили ...» и т.п.

В курсовой работе должно быть соблюдено единство стиля изложения, обеспечена орфографическая, синтаксическая и стилистическая грамотность в соответствии с нормами современного русского языка.

В этой части работы даются основные теоретические положения в рамках исследуемой проблемы, которые представляются в виде трех или четырех узловых вопросов. Излагаемый материал должен иметь непосредственное отношение к выбранной теме исследования и содержать ссылки на используемые источники. Ссылки оформляются в квадратной скобке и включают номер источника в алфавитном порядке и номер страницы в тексте, на который ссылается автор. Например [7, с. 45].

Представленный теоретический материал должен в значительной степени опираться на анализ учебной и научной литературы по теме исследования, как отечественных, так и зарубежных авторов, а также на материалы периодической печати, т. е. профессиональную прессу.

При изложении теоретических вопросов следует приводить определение основных понятий и терминов, широко используемых в туроперейтинге с обязательной ссылкой на источники. Полезным подспорьем в выполнении этой части работы будут являться нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность в сфере индустрии туризма.

В данной части работы необходимо привести примеры из практики работы известных туристских фирм и транспортных компаний, при условии, что представленный практический материал будет наглядно иллюстрировать приводимые теоретические положения. Кроме того рекомендуется использовать Интернет-ресурсы и прежде всего материалы, опубликованные на официальных сайтах Национальных туристских администраций, предприятий туризма и основных перевозчиков туристского рынка,

а также использовать информационно-поисковые системы (ИПС) для подбора конкретного материала.

Практическая часть (при этом слова «Практическая часть» не пишутся, а указываются названия основных вопросов и подвопросов).

Практическая часть работы выполняется по примерным схемам, приведенным ниже, в зависимости от выбранной темы курсовой работы. Целью этого задания является получение практических навыков анализа конкурентной среды, оценки преимуществ и недостатков предлагаемого туристского продукта и услуг, изучения современных компьютерных систем и программных комплексов, а также технологии разработки заказных программ для различных социальных и возрастных групп населения по всевозможным маршрутам с определенными целями.

Заключение. В нем содержатся итоги работы, важнейшие выводы, к которым пришел автор; указываются их практическая значимость, возможность внедрения результатов работы и дальнейшие перспективы исследования темы. Важнейшие требования к заключению – краткость и обстоятельность; в нем не следует повторять содержание введения и основной части работы. В целом заключение должно давать ответ на следующие вопросы:

Зачем предпринято исследование?

Что сделано?

К каким выводам пришел автор?

Список использованной литературы

Составляется в алфавитном порядке фамилий авторов или названий произведений (при отсутствии фамилии автора).

В список включаются все использованные автором литературные источники независимо от того, где они опубликованы (в отдельном издании, в сборнике, журнале, газете и т.д.).

В списке применяется общая нумерация литературных источников.

При оформлении исходных данных источника указываются фамилия и инициалы автора, название работы, место и год издания, общее количество страниц.

Приложения

Обычно оформляются на отдельных листах, причем каждое из них должно иметь свой тематический заголовок и в правом верхнем углу надпись: «Приложение» с указанием его порядкового номера; если приложений несколько, то: «Приложение 1», «Приложение 2» и т.п.

В приложении помещаются анкеты (составленные самостоятельно), с помощью которых осуществлялся сбор эмпирического материала, конспекты уроков или воспитательных мероприятий, протоколы наблюдений, тексты компьютерных обучающих и развивающих программ (разработанных студентом самостоятельно) и т.д.

ОФОРМЛЕНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

В окончательной редакции работа пишется на листах формата А4 (европейский стандарт 210 x 297 мм) с одной стороны. По обеим сторонам листа оставляются поля размером 30 мм слева и 1 мм справа, 15 мм – сверху и 20 мм – внизу; рекомендуется текстовый редактор Microsoft Word, шрифт Times New Roman – 14, интервал – 1,5.

Все страницы, за исключением первой, должны быть пронумерованы (внизу страницы, в центре). Первая страница представляет собой титульный лист (см. пример оформления титульного листа). На следующей странице помещается оглавление, где перечисляются главы и параграфы согласно плану курсовой работы с указанием страниц каждого вопроса (см. пример оформления содержания). Далее следует текст курсового сочинения в последовательности, указанной в оглавлении. Каждая глава пишется с новой страницы под соответствующим заголовком. При написании курсовой работы важно соблюдать абзацы, что позволяет выделить каждую новую мысль и четко построить систему доказательств.

Текст не должен быть перегружен прямыми цитатами из источников и литературы. Цитата воспроизводит только тот минимум, который необходим для доказательства конкретного положения. Прямая цитата должна быть заключена в кавычки. Ее содержание может быть передано и собственными словами автора

курсовой работы. Кавычки в этом случае не нужны. Однако в любом случае в сноске следует указать, откуда взята та или иная мысль.

ОЦЕНКА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Курсовая работа оценивается научным руководителем. Оценка сообщается студенту и комментируется в индивидуальной беседе. Возможна также организация публичной защиты курсовых работ группой студентов, которые представляют свои работы и участвуют в обсуждении других работ.

В итоговой оценке руководитель курсовой работы учитывает не только окончательный результат, но и степень самостоятельности студента, а также:

- актуальность темы;
- глубину изучения специальной литературы;
- объективность методов исследования и достоверность результатов;
- обоснованность выводов;
- стиль и оформление работы;
- предложения и выводы.

По итогам защиты за курсовую работу выставляется дифференцированная оценка в зачетную книжку обучающегося.

ПРИМЕРНЫЕ СХЕМЫ

Тема 1: Монопрофильные и многопрофильные туристские операторы российского рынка.

1. Понятие «туристский оператор».
2. Основные функции туристского оператора.
3. Профиль работы туроператора. Типология туров в зависимости от вида применяемых транспортных средств и от целей поездки.
4. Монопрофильные и многопрофильные туроператоры, их достоинства и недостатки.

Тема 2: Ведущие туристские операторы российского рынка, туристские компании – брэнды российского рынка.

1. Использование брэндов и брэндинга в современном туроперейтинге, основные направления применения брэнда.

2. Причины распространения применения брендов в туризме в конце XX века.

3. Принципы создания эффективного и конкурентоспособного бренда.

4. Уровни лояльности потребителей к бренду и категории уровней самих брендов.

5. Наиболее часто применяемые в туризме стратегии брендинга и их классификация.

Тема 3: Исследование туристского продукта ведущих российских туроператоров, формирующих массовые туры на отдых российских граждан, на примере Турции (Египта, Таиланда; параметры: перечень услуг, стоимость тура, порядок бронирования).

1. Понятие «туристский продукт», его составные части.

2. Основные потребительские свойства туристского продукта.

3. Операторы массового рынка.

4. Отличительные особенности туристского продукта для массового отдыха.

Тема 4: Сравнительный анализ основных маршрутов, предлагаемых российскими туроператорами на рынке для массового отдыха российских туристов в Турции (Египте, Таиланде; по основным услугам, включенным в турпакет).

1. Классификация туроператоров на основе географии туроперейтинга.

2. Операторы массового рынка.

3. Направления работы туроператора: популярные / непопулярные, сезонные / полисезонные, сильно концентрированные / концентрированные / рассеянные.

4. Отличительные особенности маршрутов для массового отдыха.

Тема 5: Исследование туристского продукта ведущих российских туроператоров, формирующих массовые экскурсионные туры для российских граждан в Западную Европу, на примере Франции (Италии, Австрии; параметры: перечень услуг, стоимость тура, порядок бронирования).

1. Понятие «туристский продукт», его составные части.

2. Основные потребительские свойства туристского продукта.

3. Операторы рынка массовых экскурсионных туров.

4. Отличительные особенности туристского продукта для массовых экскурсионных туров.

Тема 6: Сравнительный анализ основных маршрутов, предлагаемых российскими туроператорами на рынке экскурсионного туризма для российских туристов на примере Парижа (Вены, Лондона; по основным услугам, включенным в турпакет).

1. Классификация туроператоров на основе географии туроперейтинга.

2. Операторы рынка массовых экскурсионных туров.

3. Направления работы туроператора: популярные / непопулярные, сезонные / полисезонные, сильно концентрированные / концентрированные / рассеянные.

4. Классификация туристских маршрутов и экскурсий.

5. Технология подготовки и проведения экскурсий.

Тема 7: Исследование туристского продукта ведущих российских туроператоров, организующих прием групп иностранных туристов в РФ и обслуживание их по традиционным маршрутам (параметры: перечень услуг, стоимость тура, порядок бронирования).

1. Классификация туроператоров на основе географии туроперейтинга.

2. Основные туристские поставщики инкам-туроператоров и особенности их услуг.

3. Отличительные особенности туристского продукта въездных туров.

4. Ассортимент въездных туров.

Тема 8: Сравнительный анализ основных маршрутов, предлагаемых российскими туроператорами на рынке экскурсионного туризма для иностранных туристов на примере Москвы, Санкт-Петербурга, городов «Золотого кольца» (по основным услугам, включенным в турпакет).

1. Классификация туроператоров на основе географии туроперейтинга.

2. Стратегии развития въездных туристских потоков в России.

3. Ассортимент въездных туров.

4. Отличительные особенности организации туристских маршрутов и экскурсий для въездных туров.

Тема 9: Ведущие российские инсайдинговые туроператоры и их характеристики (на конкретном примере).

1. Классификация туроператоров на основе географии туроперейтинга.

2. Внутренний туризм как социально-экономический феномен.

3. Основные факторы, сдерживающие развитие внутреннего туризма в России.

4. Стратегия развития внутреннего туризма в России на период до 2015 г.

Тема 10: Исследование туристского продукта ведущих российских туроператоров, формирующих массовые туры на отдых российских граждан, на примере Краснодарского края или Адыгеи (параметры: перечень услуг, стоимость тура, порядок бронирования).

1. Стратегия развития внутреннего туризма в России на период до 2015 г.

2. Основные туристские поставщики инсайд-туроператоров и особенности их услуг.

3. Отличительные особенности туристского продукта для массового отдыха российских граждан на территории РФ.

4. Ассортимент рекреационных туров российского внутреннего туризма.

Тема 11: Сравнительный анализ основных маршрутов, предлагаемых российскими туроператорами на рынке для массового отдыха российских туристов на примере Краснодарского края или Адыгеи (по основным услугам, включенным в турпакет).

1. Стратегия развития внутреннего туризма в России на период до 2015 г.

2. Природные рекреационные ресурсы России.

3. Основные туристские предпочтения россиян.

4. Основные виды и разновидности российского внутреннего туризма.

5. Рекреационное районирование России.

Тема 12: Сравнительная характеристика компьютерных систем бронирования авиабилетов, отелей и туристских услуг, используемые на российском рынке (Galileo, Amadeus и др. – глобальные системы, Gulliver и др. - специализированные, системы on-line бронирования – авторские разработки туроператоров).

1. Основные направления использования Интернета в туроперейтинге.

2. Классификация существующих систем Интернет-бронирования.

3. Права и обязанности владельца системы бронирования.

4. Права и обязанности пользователя системы бронирования.

Темы 13 и 14: Сравнительная характеристика предлагаемых условий перевозки туристов-индивидуалов регулярными рейсами российских и зарубежных авиакомпаний (параметры анализа у тем 13 и 14 различны, см. выше список тем).

1. Превращение авиакомпаний в заметный и важнейший элемент современной туристской индустрии – закономерный процесс, вызванный глобализацией международного туризма и требованиями увеличения скоростей доставки туристов к месту отдыха.

2. Схемы взаимоотношения туроператоров и авиакомпаний. Права и обязанности перевозчика и пассажира.

3. Перевозка пассажиров на регулярных рейсах.

4. Недостатки чартеров и преимущества использования регулярных рейсов при формировании индивидуальных туров.

Темы 15 - 16: Ведущие российские туроператоры, специализирующиеся на деловом, (круизном) туризме.

1. Профиль работы туроператора. Типология туров в зависимости от применяемых транспортных средств и от целей поездки.

2. Монопрофильные и многопрофильные туроператоры, их достоинства и недостатки.

3. Специальные виды туризма.

4. Общая характеристика горнолыжного (делового, круизного) туризма.

Темы 17-18: Ежегодная московская международная выставка «Путешествия и туризм» (МИТТ), сравнительная характеристика с «Интурмаркетом» (и наоборот).

1. Роль PR-акций в продвижении туристского продукта. Основные промоушн-инструменты туристической индустрии.

2. Участие туроператоров в регулярно проводимых туристских выставках как основной инструмент PR в сфере туристского бизнеса.

3. Характеристика основных этапов выставочной деятельности.

4. Основные требования к оформлению стенда, раздаточному материалу и работе стендовой команды.

Тема 19: Лидирующая позиция Интернета в качестве носителя рекламной информации. Оценка преимуществ и недостатков web-сайта конкретного туроператора.

1. Роль Интернета в продвижении туристского продукта.

2. Наиболее распространенные виды электронной рекламы в сфере современного туристского бизнеса.

3. Web-сайт туристской компании, его структура, функции, особенности дизайна.

4. Основные требования к web-сайту туроператора для обеспечения его эффективной работы.

Тема 20: Автоматизация документооборота в туроперейтинге. Сравнительная характеристика наиболее популярных в российском туроперейтинге программных комплексов.

1. Классификация документов туроперейтинга

2. Документы, регламентирующие отношения с поставщиками.

3. Документация в работе с агентами.

4. Документы, регламентирующие взаимоотношения туроператоров и туристов.

5. Основные направления автоматизации в современном туроперейтинге.

Темы 21 - 30: Технология разработки заказных программ.

1. Основные правила организации деловых (оздоровительных, молодежных, детских, инсентив-туров и др.).

2. Особенности формирования программы и комплектования состава услуг при продаже заказных туров.

3. Классы обслуживания.

4. Специфика потребностей указанного сегмента потребителей и возможности, которыми должен обладать туроператор для удовлетворения этих потребностей.

Алгоритм выполнения практической части курсовых работ по тематике: связанной с исследованием ведущих туроператоров российского туристского рынка, сравнительным анализом предлагаемого ими туристского продукта или основных маршрутов (на примере Испании как направления массового отдыха российских туристов).

1. Рейтинг туроператоров «Ударник Туристического Труда» сезона «Лето 2008»

18 сентября 2008 года стали известны итоги рейтинга туроператоров «Ударник Туристического Труда», проведенного инфо группой «ТУРПРОМ» среди турагентств России по итогам сезона «Лето 2008».

Оргкомитет на основе телефонных опросов турагентств Москвы и регионов, сообщений СМИ, рекламной активности ТО в различных изданиях, рейтингов различных поисковых туристических систем, сведений из регионов и мнений экспертов составил список туроператоров - участников рейтинга. Именно эти компании по различным странам и были предложены для оценки турагентствам.

Всего в летнем рейтинге федеральные (московские) туроператоры рейтинговались по 17 направлениям: Болгария, Греция, Детские туры, Египет, Израиль, Испания, Италия, Кипр, Круизы морские, Мальта, Марокко, Португалия, Россия, Тунис, Турция, Хорватия и Черногория. При этом общий список рейтингуемых туроператоров состоял из 235 компаний.

Оценивали туроператоров и турагентства из всех регионов страны. Всего на приглашение поучаствовать в составлении рейтинга откликнулись 3107 представителей турфирм. Таким образом, опрос получился более чем репрезентативным (табл. 1).

Таблица 1.

Критерии (и их вес), по которым турагентства оценивали работу туроператоров

| Общие критерии | Описание | Баллы |
|--|---|--------------|
| On-line бронирование, сайт компании | Наличие и полноценность такой системы, доступность информации о наличии мест в отелях и самолетах, скорость подтверждения. Сайт - скорость загрузки, своевременность обновления информации и т.п. | 13 |
| Известность и надежность туроператора | Репутация компании, количество лет на рынке, раскрученность бренда и т.п. | 15 |
| Качество работы персонала | Профессионализм сотрудников компании, доступность рядовых сотрудников, топ-менеджеров и руководителей компании, соблюдение этики деловой переписки, быстрота реакции на любые запросы | 5 |
| Размер комиссии, условия оплаты и получения документов | Размер комиссии, наличие очередей на оплату и получение документов, возможность получения документов заранее и т.п. | 17 |
| Частные критерии | Описание | Баллы |
| Быстрота подтверждения туров | Соблюдение контрольных сроков подтверждения тура, быстрота подтверждения и т.п. | 14 |
| Высокое качество сервиса за рубежом | Малое количество объективных претензий туристов, их оперативное разрешение, высокий профессионализм обслуживающего персонала и т.п. | 9 |
| Низкий уровень цен | Конкурентоспособность предложений по турпакетам и т.п. | 17 |
| Отсутствие замены отелей | Чем меньше переселений - тем выше оценка: как часто встречаются переселения, как такие проблемы разрешаются и т.п. | 10 |

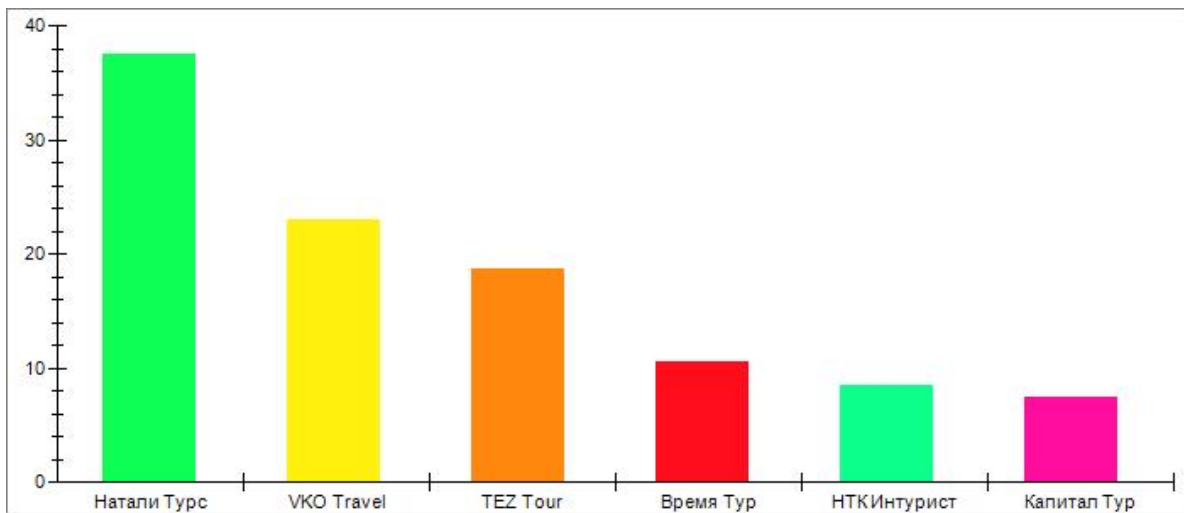


Рис. 1. Схема туроператорской активности в Испании.

Таблица 2.

Лидерами рейтинга «Ударник Туристического Труда»

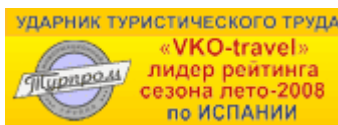
| Компания | Оценка (max 100 баллов) |
|--------------|----------------------------|
| Натали Турс | 37,6 |
| VKO Travel | 23,1 |
| TEZ Tour | 18,7 |
| Время Тур | 10,7 |
| НТК Интурист | 8,4 |
| Капитал Тур | 7,5 |
| Нева | 5,5 |
| S7 ТУР | 3,6 |
| VAM Tour | 3,5 |
| Асент Тревел | 2,7 |
| Интерюнион | 1,9 |
| Эль-Тур | 1,8 |
| Rusiber | 1,6 |
| Турбазар | 1,4 |
| СВОЙ - ТУР | 1,1 |
| La Costa | 0,4 |
| ИБИЦА тур | 0,4 |

Лидерами рейтинга «Ударник Туристического Труда» стали первые три компании, набравшие за свою работу наибольшее число баллов от турагентств.

1. «Натали Турс»



2. «VKO travel»



3. «TEZ tour»



2. С помощью поисковых систем найти официальные сайты выбранных для дальнейшего исследования туроператоров:

www.natalie-tours.ru,
www.vkotravel.com,
www.teztour.com.

3. Дать характеристику каждого туроператора: номер в Едином федеральном реестре туроператоров, как давно существует на рынке, каковы объемы продаж, какими основными направлениями занимается, какими отличительными особенностями известен на российском туристском рынке, размер штата сотрудников и количество и местонахождение офисов продаж, ФИО генерального директора, награды и т.п. Например:

Компания:

«Натали Турс» была основана в апреле 1992 года. Объемы продаж компании постоянно растут. В 2008 году ее оборот составил \$650 млн., а количество обслуженных туристов – 480 тыс. человек. «Натали Турс» находится в постоянном развитии и регулярно добавляет в свой ассортимент новые направления. Так, двумя новыми зимними направлениями 2009 года стали Куба и Египет.

Услуги:

«Натали Турс» – многопрофильная туроператорская компания, специализирующаяся на массовом отдыхе. Направления деятельности – Испания, Греция, Кипр, Италия, Турция, Таиланд,

Андорра, ОАЭ, Доминикана и морские круизы. «Натали Турс» неоднократно признавалась лидером по отправке российских туристов в Европу. Кроме того, в компании работает специальный отдел по обслуживанию корпоративных клиентов – департамент делового туризма (MICE), клиентами которого за это время стали многие крупные компании (Sharp, Gedeon Richter, Henkel и др.).

Миссия:

«Натали Турс» занимается массовым туризмом, но при этом старается учитывать индивидуальные потребности каждого отдыхающего. Миссия компании – способствовать развитию цивилизованного рынка туристических услуг в России, обеспечивая по доступным ценам отдых, соответствующий лучшим международным стандартам. «Натали Турс» пользуется хорошей репутацией на рынке и всегда строит бизнес в соответствии с понятиями профессиональной чести.

Концептуальные туры:

«Натали Турс» известна на рынке своими концептуальными турами, привлекающими внимание большого числа клиентов. Наиболее популярен тур «Взрослые и дети», который в 2009 году будет предлагаться в Испании, Греции и на Кипре. В качестве основы игровой программы для детей от 6-ти до 12-ти лет, как и в прошлом году, была выбрана пиратская тематика. А для детей от 2-х до 5-ти лет предусмотрена абсолютно новая программа с участием персонажей мультфильма «Лунтик и его друзья», разработанная в рамках ко-брендинга со студией анимационного кино «Мельница».

Сотрудники:

В центральном офисе работает около 300 сотрудников. Компания имеет еще розничные офисы в Москве, а также представительства в Екатеринбурге, Санкт-Петербурге, Самаре и Минске.

Компания разработала собственную систему дистрибуции, в рамках которой сотрудничает с агентствами напрямую и через уполномоченные агентства, которые есть практически во всех крупных городах России. Всего в России и странах СНГ насчитывается около 2000 офисов продаж, где можно приобрести продукт «Натали Турс».

Генеральный директор – Воробьева Наталия Олеговна.

На протяжении пяти лет (2003 – 2007 гг.) генеральный директор компании «Натали Турс» Наталия Воробьева входила в ежегодный рейтинг «1000 самых профессиональных менеджеров России», который составляется Ассоциацией менеджеров России и издательским домом «Коммерсантъ». Эксперты оценивают не только профессионализм, но и профессиональную репутацию управленцев, в том числе, личный вклад руководителя в успех своей компании.

В 2009 году Наталия Воробьева вошла в перечень 50 самых влиятельных деловых женщин России по версии журнала «Финанс». Первый в нашей стране рейтинговый проект для бизнес-леди учитывал деловые качества и реальный вклад в развитие бизнеса.

Награды:

За годы работы компания «Натали Турс» удостоивалась множества наград, перечислим некоторые из них:

В 2007 году «Натали Турс» получила награду клуба SKAL как лучший иностранный туроператор по Андорре в зимнем сезоне 2006-2007 гг.

В 2008 году «Натали Турс» в очередной раз была признана лучшим российским туроператором по Европе (кроме Скандинавии и Прибалтики) по итогам ежегодной туристической премии «Звезда Travel.Ru», основанной на предпочтениях путешествующих туристов и сотрудников туристической отрасли.

В 2008 году представительство «ЭНИТ» наградило «Натали Турс» дипломом за активный вклад в развитие и продвижение итальянских туристических направлений.

В 2008 году круизная компания Costa Cruises признала «Натали Турс» лучшим агентством по продажам Восточной Европы и вручила соответствующий диплом.

Номер в едином федеральном реестре туроператоров - МВТ 001503.

4. Определить профиль работы каждого туроператора (доминирующие в его ассортименте виды или географические направления туров). Например:

КОМПАНИЯ «НАТАЛИ ТУРС» ПРЕДЛАГАЕТ ПРОГРАММЫ ОТДЫХА ПО САМЫМ ПОПУЛЯРНЫМ НАПРАВЛЕНИЯМ:



Если в курсовой работе исследуется сразу несколько туроператоров, то рекомендуется по возможности свести данные в единую таблицу.

5. Дать характеристику страны как направления выездного (въездного, внутреннего) туризма. Например:

Испания.

Описание страны.

Что такого есть в Испании, что заставляет возвращаться в эту страну снова и снова? Может быть это – Барселона с ее ажурными домами работы Гауди. А может быть, горячая и страстная Севилья, где жила Кармен и ее Хосе, где до сих пор разгораются нешуточные страсти, где танцуют ритмичный и яркий танец фламенко, демонстрируют отвагу на арене для боя быков. Или это Толедо, где каждый камень может поведать много интересных историй о невероятной судьбе этого города. Это грандиозная страна – солнечные побережья, широкие пляжи и лазурное море. Чем чаще вы приезжаете в Испанию, тем сильнее Вам хочется никогда из нее не уезжать.

Население

Численность составляет около 40 млн.чел. человек. Испания признана единой нацией, сформированной на основе различных исторических областей и этнических групп, основными из которых

являются: каталонцы, андалусийцы, кастильцы, валенсийцы, галисийцы и баски.

Язык

Официальным для всей страны языком является испанский (кастильский). Некоторые автономии (Каталония, Валенсийское Сообщество, Галисия, Страна Басков) говорят также на своих национальных языках.

География

Испания занимает большую часть Иберийского полуострова, самую южную точку которого отделяет от Африки лишь узкая полоса Гибралтарского пролива (ширина – 14 км). От соседней Франции Испания отделена Пиренейскими горами, что обусловило ее относительную изолированность от Европы на протяжении веков. Испании также принадлежат острова Балеарского архипелага, расположенного в Средиземном море, и Канарского архипелага, находящегося в Атлантическом океане неподалеку от западных берегов Африки.

История

Что такого есть в Испании, что заставляет возвращаться в эту страну снова и снова? Может быть это – Барселона с ее ажурными домами работы Гауди. А может быть, горячая и страстная Севилья, где жила Кармен и ее Хосе, где до сих пор разгораются нешуточные страсти, где танцуют ритмичный и яркий танец фламенко, демонстрируют отвагу на арене для боя быков. Или это Толедо, где каждый камень может поведать много интересных историй о невероятной судьбе этого города. Это грандиозная страна – солнечные побережья, широкие пляжи и лазурное море. Чем чаще вы приезжаете в Испанию, тем сильнее Вам хочется никогда из нее не уезжать.

Климат

Расположившись на юго-западе Европы, в теплой и благодатной климатической зоне, испанское побережье является подлинным раем для любителей пляжного отдыха. На большей части страны преобладает субтропический средиземноморский климат с жарким солнечным летом и мягкой зимой.

Государство

С 1978 года по настоящее время Испания является конституционной монархией. Глава государства - король Хуан Карлос I. Высший орган исполнительной власти - правительство. Законодательный орган - генеральные кортесы, состоящие из двух палат: Сената и Конгресса депутатов.

Кухня

Испанская кухня славится не только как одна из лучших в мире, но и отличается исключительным разнообразием, так как на развитие кулинарного искусства в разных регионах влияли климатические, географические, исторические и национальные особенности, характерные только для данного региона или провинции.

Особого упоминания заслуживают прекрасные вина Испании, где существует около шестидесяти винодельческих регионов, причем производимые вина являются объектом особого контроля со стороны государства. Андалусия поставляет на мировой рынок знаменитый херес, известный также под названием шерри. В Каталонии изготавливается особое шампанское - кава, а также производятся превосходные белые вина.

На таможне

Ввоз предметов для личного пользования (личные драгоценности, фотоаппараты, кинокамеры, музыкальные инструменты, переносимые видео и аудио аппараты, спортивные принадлежности, оборудование для кемпинга и т.д.) не ограничен. Испанские таможенники выдают, по требованию квитанции, удостоверяющие, что предмет был ввезен в Испанию. На одно лицо разрешен беспошлинный ввоз: крепких напитков (вода, коньяк и т.п.) - 1 л, крепленного вина - 2 л, сухого вина - 2 л, сигарет - 200 шт., табака - 250 г, кофе - 500 г, чая - 100 г. Если сотрудник таможенных органов имеет основания полагать, что какой-либо предмет ввозится с целью последующей продажи, он может потребовать, чтобы турист заполнил декларацию и немедленно внес денежный залог, который будет возвращен при выезде из страны, по предъявлении декларации и предмета, вызвавшего проблему.

Здравоохранение

В Испании медицина - платная. В случае легких недомоганий можно обратиться в аптеки (farmacia). Отличить их можно по зеленому кресту на вывеске. Обычно, аптеки работают с 9:30 до 14:00 и с 16:30 до 20:00. Если аптека закрыта, на табличке у входа указано, где находится дежурная аптека или к какому врачу можно обратиться в экстренных случаях.

Местные насекомые - не опасны, и, практически, незаметны, но если Вы вдруг почувствуете их нежелательное присутствие - можно использовать средства защиты от комаров, которые легко найти в аптеках города.

Как добраться

Приблизительное время полета из Москвы до некоторых испанских городов следующее:

Москва – Барселона – примерно 4 часа;

Москва – Аликанте – примерно 5 часов;

Москва – Малага – примерно 5 часов 30 мин;

Москва – Майорка – примерно 4 часа 30 мин;

Москва – Тенерифе – примерно 7 часов (без посадки) и 8–9 часов (с посадкой).

Российское посольство

Консульский отдел посольства России в Мадриде: улица Joaquín Costa, 33 (ближайшая станция метро – Republica Argentina), тел. 411-29-57, 411-07-01; факс 562-78-30. Российское Генеральное консульство в Барселоне: Avenida Pearson, 40-42; тел. 280-54-32, 280-02-20; факс 280-55-41.

Транспорт

В Испании транспортное сообщение поддерживается широко разветвленной сетью автомобильных и железных дорог. Регулярные воздушные рейсы осуществляются между всеми крупными городами. Связь материковой части страны с Африканским континентом, Балеарскими и Канарскими островами обеспечивают также регулярные пассажирские суда.

6. Определить перечень основных маршрутов по конкретной стране, например:

Испания

Регионы

- Города Испании
- Гран Канария
- Ибица
- Коста Бланка
- Коста Брава
- Коста Даурада
- Коста де Альмерия/Тропикаль
- Коста де ла Луз
- Коста дель Азаар
- Коста дель Соль
- Коста Калида
- Лансароте
- Майорка
- Менорка
- Сьерра-Невада
- Тенерифе
- Фуэртевентура

7. При необходимости дать описание конкретного рассматриваемого региона.

КОСТА ДАУРАДА

Описание региона

Побережье Коста Даурада (Costa Daurada), или “золотой берег”, получило свое название благодаря прекрасным морским пляжам из мягкого мелкого песка, приобретающего золотистый оттенок в ярких лучах средиземноморского солнца. Благоприятный климат, живописные пейзажи, здоровый бодрящий воздух, уникальные природные заповедники и древняя богатая история провинции способствовали притоку сюда туристов со всего мира и образованию современных туристических центров, из которых крупнейшим является Салоу (Salou). Коста Даурада очаровывает и влечет путешественников самых разных возрастов и интересов. Суперсовременные развлекательные центры, где так легко и непринужденно чувствует себя молодежь всех стран мира, являются неотъемлемой частью любого здешнего курорта. Изумительные песчаные пляжи и неглубокие теплые прибрежные

воды привлекают на Коста Даурада родителей с детьми. Гордостью побережья является знаменитый тематический парк Universal Studio Port Aventura - второй по величине диснейленд в Европе, посещение которого доставит огромное удовольствие и детям, и взрослым. Помимо чудесных золотистых пляжей Коста Даурада предлагает любознательному путешественнику огромное разнообразие интереснейших маршрутов, знакомящих с главными историческими центрами, живописными селениями и заповедными местами провинции.

8. Для тем, связанных с анализом маршрутов, детально проанализировать выбранный для исследования маршрут каждой из трех ведущих компаний по основным услугам, включенным в турпакет:

- основные перевозчики (авиакомпании), виды рейсов (регулярные или чартерные, прямые или стыковочные), аэропорт вылета, аэропорт прибытия, расписание полетов, время в пути, тип самолета;

- наличие трансфера, способ его осуществления (групповой или индивидуальный), удаленность отелей (курортов) от аэропорта;

- гостиничная база (расположение отелей, их категории и типы номеров, инфраструктура);

- предлагаемый тип питания, место его организации;

- основные и дополнительные экскурсии и т. п., например:

Авиаперелет.

Компания «Натали-Турс» осуществляет доставку туристов на курорты Испании в основном с помощью двух авиакомпаний: «Аэрофлот» и «Трансаэро», как регулярными, так и чартерными прямыми рейсами, по основному направлению Москва-Барселона-Москва – практически 7 дней в неделю, аэропорты вылета из Москвы – Домодедово, Шереметьево (терминалы 2 и С).

Таблица 3.

Расписание полетов Барселоны (Испания)

| Период | Дни недели | Номер рейса | Аэропорт вылета | Период | Дни недели | Номер рейса | Аэропорт вылета |
|---------------------|------------|-------------|-----------------|---------------------|------------|-------------|-----------------|
| 26.03.07 - 22.03.10 | ПН | SU 287 | SVOC | 26.03.07 - 29.03.10 | ПН | SU 288 | BCN |

| | | | | | | | |
|------------------------|-----------|-------------------|------|------------------------|-----------|-------------------|-----|
| 29.03.05 - 23.03.10 | BT | SU 287 | SVOC | 29.03.05 - 30.03.10 | BT | SU 288 | BCN |
| 02.01.07 - 13.10.09 | BT | UN 331 | DME | 02.01.07 - 13.10.09 | BT | UN 332 | BCN |
| 13.04.05 - 24.03.10 | CP | SU 287 | SVOC | 04.05.05 - 31.03.10 | CP | SU 288 | BCN |
| 27.12.06 - 24.03.10 | CP | UN 331 | DME | 27.12.06 - 24.03.10 | CP | UN 332 | BCN |
| 03.01.07 - 23.12.09 | CP | UN 337 | DME | | | | |
| 29.03.07 - 25.03.10 | CT | SU 287 | SVOC | 01.01.70 - 01.04.10 | CT | SU 288 | BCN |
| 29.04.05 - 26.03.10 | PT | SU 287 | SVOC | 06.05.05 - 02.04.10 | PT | SU 288 | BCN |
| 02.04.05 - 27.03.10 | CB | SU 287 | SVOC | 02.04.05 - 03.04.10 | CB | SU 288 | BCN |
| 30.12.06 - 26.12.09 | CB | UN 331 | DME | 30.12.06 - 13.03.10 | CB | UN 332 | BCN |
| | | | | 23.08.08 - 17.10.09 | CB | UN 332 | BCN |
| 30.12.06 - 27.03.10 | CB | UN 337 | DME | 30.12.06 - 27.03.10 | CB | UN 338 | BCN |
| 12.05.07 - 26.09.09 | CB | UN 631 | DME | 12.05.07 - 26.09.09 | CB | UN 632 | BCN |
| 30.04.06 - 21.03.10 | BC | SU 287 | SVOC | 24.04.05 - 28.03.10 | BC | SU 288 | BCN |

Трансфер

Если в туре предусмотрена услуга "Трансфер", то по прилету туристам необходимо подойти к представителю с табличкой "Натали Турс" и назвать фамилию и (или) показать ваучер. Представитель назовет номер транспортного средства и укажет место его стоянки.

Индивидуальный трансфер не предполагает услуг сопровождающего (если они не заказаны дополнительно). Однако туристы получают конверт с полной информацией относительно порядка пребывания в стране, возможностью заказа дополнительных экскурсий и списком местных достопримечательностей.

Во время группового трансфера туристам будет предоставлена общая информация о курорте, будут даны ответы на все интересующие вопросы, названо время и место встречи с гидом (если в тур включена услуга "Услуги гида".)

Внимание! Во время группового трансфера туристов завозят в отели согласно маршруту автобуса. В некоторых случаях, автобус не имеет возможности подъехать непосредственно к входу гостиницы, тогда туристов подвезут к наиболее близкому месту от отеля.

Желающие заказать услугу **«Индивидуальный трансфер»** могут ознакомиться с ценами на сайте в разделах, посвященных конкретным турам. Например: Испания - Пляжи мира – Коста Даурада – Стандарт. В разделе «Доп. услуги», можно найти стоимость индивидуального трансфера для данного тура.

Гостиничная база курорта.

На побережье Коста-Даурада предлагается размещение туристов в 8 курортных городах, 90 отелях (в основном категории 3* и 4*). В наличии есть несколько апартаментов и отелей 5*. Имеется широкий выбор отелей как для семейного отдыха (в спокойных районах побережья на первой линии пляжа), так и для любителей шопинга и развлечений (в 300-500 м от пляжа на оживленных городских улицах, вблизи от магазинов и клубов). Традиционные (в основном пятиэтажные) отели располагают чаще всего стандартными номерами. На территории как правило имеются открытые бассейны, джакузи, бар, ТВ-салон, интернет, парикмахерская, бильярд, игровые автоматы, багажная комната, магазин, паркинг, иногда массаж, сауна, турецкая баня, парикмахерская. Во многих предлагаемых отелях на ресепшн имеется русскоговорящий персонал. Некоторые отели предлагают анимационные (спортивные и развлекательные) программы

Питание туристов организовано в ресторанах отелей по типу «шведского» стола, обычно полупансион (завтрак и ужин), реже полный пансион, некоторые отели предлагают систему «всё включено».

Города и отели Испании

| Название города | Название отеля |
|---------------------------|---|
| <u>Калафель</u> | Canada Palace 4* Solimar 3* |
| Камбрилс | Augustus 3* Cambrils Playa 3* Centurion Hesperia 4* Cesar Augustus 3* Monica 4* Olimar II Aparthotel 3* |
| Кома-Руга - Сан Сальвадор | Gran Hotel Europe 4* Le Meridien Ra Beach Hote... 5* Marvel Coma-Ruga (ex. G.H... 4* Natura Park 3* San Salvador 3* |

**BEST CLUB CAP SALOU 3*****Страна:**Испания**Регион:** Коста Даурада**Город:** Салоу**Описание**

Отель построен у самого пляжа, в идиллически-живописном местечке, с первого взгляда очаровывающем каждого, кто хоть раз останавливался на этих берегах. Если кто-то ищет уютную гостиницу, окруженную пышной зеленью, где можно провести отпуск, забыв о городской суете и лишь любясь чудесными панорамами и слушая успокаивающий шепот прибоя, то он может с уверенностью остановить свой выбор на отеле Club Cap Salou. Здесь очень понравится и родителям с детьми, которые проведут немало незабываемых часов на красивом пляже, расположенном в нескольких шагах от территории гостиничного комплекса.

Расположение: на берегу моря, в спокойном, удаленном от центра Salou районе побережья Cap Salou.

В отеле

497 номеров.

Питание

шведский стол.

Инфраструктура

открытые бассейны, джакузи, 2 бара, бар у бассейна, массаж, сауна, турецкая баня, ТВ-салон, интернет, парикмахерская, бильярд, игровые автоматы, зеленая зона, багажная комната, магазин, паркинг.

Для спорта и отдыха

Для занятий спортом: тренажерный зал, теннисный корт.

Досуг: развлекательные программы.

Детям: бесплатная детская кроватка, детский бассейн, детские стульчики в ресторане. Пляж: песчано-галечный. Зонтики и лежаки – напрокат.

В номерах

в номере Standard –ванная комната, телефон, ТВ с русским каналом, центральный кондиционер (15.06–15.09), сейф, балкон. Ширина основной кровати – 90 см, ширина доп. кровати –80 см.

Типы номеров

стандартный (standard)

Спецпредложения

- 7 ночей по цене 6 для заездов: 06.06, 20.06.2009 - специальные скидки при раннем бронировании проживания в отеле в периоды: 01.05-31.07 и 29.08-31.10.2009, сделанном до 31.05.2009 - полный пансион по цене полупансиона при проживании в отеле в периоды: 30.05-05.06, 25.07-31.07, 29.08-06.09 и 12.09-18.09.2009

Доп. информация

русскоговорящий персонал на reception. При 4-х местном размещении в номер ставится только 2 кровати king-size (никаких доп. кроватей). Бронирование проживания сохраняется в отеле до 21.00 (вечера) в день приезда и по пришествию этого времени – аннулируется. При планируемом заезде клиентов после 21.00, необходимо информировать отель заранее.

Дополнительные услуги на курорте Коста Даурада. Индивидуальный трансфер (2009)

| Пункт отправления | Пункт назначения | | | | Транспортное средство | Кол-во мест | Цена, €* | | | | |
|----------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|-------------|-----------------------|-------------|----------|-----|-----|--|--|
| 28.03.09-31.03.10 | | | | | | | | | | | |
| Аэропорт Барселоны | отели: Sitges | | | | такси | 1-4 | 150 | | | | |
| | | | | | минивэн | 5-7 | 200 | | | | |
| | отели: Salou, La Pineda, Cambrils | | | | такси | 1-4 | 255 | | | | |
| | Пункт отправления | Пункт назначения | Транспортное средство | Кол-во мест | Цена, €* | минивэн | 5-7 | 350 | | | |
| | 28.03.09-31.12.09 | | | | | | | | | | |
| | Аэропорт Барселоны | отели: Sitges | | такси | 1-4 | | | | 150 | | |
| | | | | минивэн | 5-7 | | | | 200 | | |
| | | отели: Salou, La Pineda, Cambrils | | такси | 1-4 | | | | 255 | | |
| | | | | минивэн | 5-7 | | | | 350 | | |
| | | отели: Calefèll, Coma-Ruga | | такси | 1-4 | | | | 170 | | |
| минивэн | | | | 5-7 | 255 | | | | | | |
| отели: Calefèll, Coma-Ruga | | | | такси | 1-4 | | | | 170 | | |
| | | | | минивэн | 5-7 | | | | 255 | | |

* Цена за машину в одну сторону, евро (услуги водителя без гида)

** Стоимость трансферов в обратную сторону идентична.

*** Услуги сопровождающего с русским языком бронируются и оплачиваются дополнительно.

**** Время ожидания в Аэропорту не превышает 2 часа с времени прилета самолета. Дополнительное время ожидания оплачивается наличными, на месте от 25 евро в час. (такси)/35 евро в час (минивэн). В стоимость трансфера входят местные налоги и страховка пассажиров. Услуги по подносу багажа не входят в стоимость трансфера и оплачиваются дополнительно, на месте.

Доплата за бизнес класс (2009)

| Дата вылета: | Цена, € |
|-------------------------------|---------|
| Москва (а/к Трансаэро) | |
| 01.08 - 22.08.09 | 320 |
| 25.08 - 15.09.09 | 250 |
| 16.09 - 31.10.09 | 170 |

Доплата за гарантию рейса (10.04 - 31.10.09)

Вылет в Барселону из Москвы

| Дата | День недели | Цена, € на человека |
|------------------------------|-------------|------------------------|
| Аэрофлот | | |
| Апрель, май, октябрь | 5,6,7 | 30 |
| Июнь, июль, август, сентябрь | 5,6,7 | 50 |
| Трансаэро | | |
| Апрель, май, октябрь | 2,6 | 30 |
| Июнь, июль, август, сентябрь | 2,6 | 50 |

SPA-процедуры в Estival SPA Centre (2009)

| Название процедуры | Кол-во дней | Цена, € |
|--------------------------|-------------|---------|
| Thalasso Relax | 2 | 252 |
| Thalasso Svelte | 2 | 413 |
| Thalasso Relax | 5 | 651 |
| Thalasso Svelte | 5 | 820 |
| Vinoterapia | 1 | 193 |
| Beauty/Relax/Vinoterapia | 3 | 435 |
| День красоты Натали-Турс | 1 | 160 |

Полное описание процедур >> Цены действительны для продажи из России и Белоруссии, для клиентов которые будут проживать в отеле ESTIVAL PARK в период: **01.02.2009-18.12.2009**.

Экскурсии (Salou, La Pineda, Cambrils)

| Экскурсии | Транс. ср-во | Цена, € взрослый | Цена, € ребенок (4-10 лет) |
|---|-----------------|---------------------|----------------------------------|
| Обзорная по Барселоне | Автобус (54) | 42 | 32 |
| Монтсеррат/Торрес | | 44 | 35 |
| Барселона/Фонтаны | | 42 | 32 |
| Таррагона | | 22 | 22 |
| Вход.билет в Акваполис (08.05-10.10.2009) | | 24 | 18 |
| Вход.билет в Порт Аventura (2 дня) 27.03-25.06.2009/01.09-06.01.2010 | | 44 | 35 |
| Вход.билет в Порт Аventura (1 день) 26.06-31.08.2009 | | 44 | 35 |
| Порт Аventura/Карибе Резорт (26.06- 31.08.2009) | | 66 | 52,5 |

* Стоимость на 1 чел в ЕВРО. Цены действуют с 27.03 до 31.10.2009

Аренда авто (2009)

Стоимость услуг по аренде автомашин из отелей Коста Даурады (только для туристов, проживающих в отелях курортов: Cambrils, Salou, La Pineda) AVIS

| Группа | Автомобиль | 3 дня | 5 дней | 7 дней |
|-------------|--------------|-------|--------|--------|
| 01.04-31.10 | | | | |
| A | Ford Ka | 125 | 205 | 270 |
| B | Hyundai Atos | 140 | 230 | 295 |
| C | Ford Fiesta | 155 | 255 | 330 |
| D | Ford Focus | 220 | 365 | 470 |
| F | Ford Mondeo | 300 | 495 | 655 |
| I | Hyundai H-1 | 390 | 650 | 825 |
| J | Ford Transit | 365 | 610 | 765 |

Цены в ЕВРО за услугу. Цены действительны с 01.04.2009 по 30.10.2009. Цены действительны для бронирования услуги, не менее чем за 7 ночей до заезда! Аренда автомашины вкл. неограниченный километраж, местные налоги, страховку автомашины от угона и несчастного случая (CDW+THW). Аренда автомашины предоставляется водителям не моложе 21 года, имеющим стаж вождения - от 1 года, за иск. Групп N,P - не моложе 25 лет. Аренда автомашины из Аэропорта Барселоны - согласовывается и рассчитывается отдельно (по запросу). Не входит в вышеуказанные тарифы и оплачивается отдельно, на месте:

- франшиза
- доп. оборудование
- расширенные виды страховок автомашин и т.д.

Виза

| | Цена, € |
|---------------------------------|---------|
| для граждан РФ | 60 |
| для граждан Республики Беларусь | 85 |

Страховка от невыезда (подробнее)

| | Стоимость, % от стоимости тура |
|--------------|--------------------------------|
| с франшизой | 2,7 |
| без франшизы | 4 |

Результаты исследования рекомендуется свести в единую таблицу по балльной системе (аналогично нижеприведенному анализу туристского продукта), проанализировать преимущества и недостатки маршрута выбранных туроператоров и сделать соответствующие выводы.

9. Для тем, связанных с исследованием туристского продукта: выбрать один из самых популярных маршрутов,

условные сроки поездки, категорию отелей и один из наиболее распространенных вариантов размещения, затем детально проанализировать туристский продукт 3-х ведущих туроператоров данного направления по перечню услуг, стоимости тура и условиям или порядку бронирования, например:

Тур из Москвы на побережье Коста Даурада с 26 сентября по 03 октября 2009 г. (8 дней/7 ночей) для 2 взрослых и одного ребенка до 12 лет.

В стоимость входит:

- авиаперелет рейсами Москва-Барселона-Москва, экономический класс;
- групповой трансфер аэропорт-отель-аэропорт;
- размещение в стандартном номере с дополнительной кроватью в отеле выбранной категории;
- выбранный тип питания (завтрак, полупансион или полный пансион).

Дополнительно оплачивается:

- оформление визы;
- страховой полис.

Таблица 5.

Средства размещения, стоимость тура из Москвы на побережье Коста Даурада

| Категория отеля | Натали-Турс | VKO-travel | TEZ-tour |
|-----------------------|---|---|--|
| Отель 3* с завтраком | Best Cup Salou 3* 1352 евро (Аэрофлот) 1386 евро (Трансаэро) | Best Cup Salou 3* 1315 евро (ВИМ-авиа, Трансаэро) | Не предлагается |
| Отель 3*, полупансион | Best Cup Salou 3* 1383 евро (Аэрофлот) 1417 евро (Трансаэро) Fortuna 3* 1315 евро (Аэрофлот) 1349 евро (Трансаэро) | Best Cup Salou 3* 1317 евро (ВИМ-авиа, Трансаэро) Fortuna 3* 1377 евро (ВИМ-авиа, Трансаэро) | Golden Donaire Beach 3* 1394 евро (Tatarstan Airlines, Vimavia) – самое минимальное по цене предложение |

| | | | |
|--|---|---|---|
| Отель 3*, полный пансион | Best Cup Salou 3* 1432 евро (Аэрофлот) 1466 евро (Трансаэро) Fortuna 3* 1351 евро (Аэрофлот) 1384 евро (Трансаэро) | Best Cup Salou 3* 1365 евро (ВИМ-авиа, Трансаэро) | Golden Donaire Beach 3* 1457 евро (Tatarstan Airlines, Vimavia) |
| Отель 4* с завтраком | Не предлагается | Не предлагается | Не предлагается |
| Отель 4*, полупансион | Villa Romana 4* 1556 евро (Аэрофлот) 1589 евро (Трансаэро) Fortuna 4* 1386 евро (Аэрофлот) 1419 евро (Трансаэро) | Villa Romana 4* 1510 евро (ВИМ-авиа, Трансаэро) | Golden Port Salou & SPA 4* 1443 евро (Tatarstan Airlines, Vimavia) - самое минимальное по цене предложение |
| Отель 4*, полный пансион | Villa Romana 4* 1657 евро (Аэрофлот) 1691 евро (Трансаэро) Fortuna 4* 1431 евро (Аэрофлот) 1465 евро (Трансаэро) | Villa Romana 4* 1615 евро (ВИМ-авиа, Трансаэро) | Golden Port Salou & SPA 4* 1520 евро (Tatarstan Airlines, Vimavia) |
| Спецпредложение: тур «Взрослые и дети», полупансион | Salauris Palace 4* 1302 евро (чартер) 1369 евро (Аэрофлот) | Не предлагается | Не предлагается |
| Спецпредложение: тур «Взрослые и дети», полный пансион | Salauris Palace 4* 1368 евро (чартер) 1436 евро (Аэрофлот) | Не предлагается | Не предлагается |

Компании Натали-Турс и VKO-travel предлагают как размещение в самых популярных и удобных для семейного отдыха отелях, так и систему бронирования Fortuna. При анализе турпродукта фирмы TEZ-tour указана минимально возможная цена менее известных отелей 3* и 4*.

FORTUNA - это система бронирования, при которой название отеля заранее неизвестно. Имеется возможность выбора региона (в отдельных случаях - города), а так же категории отеля. Название гостиницы становится известным за несколько дней до вылета. Популярность туров с проживанием по системе Fortuna возрастает с каждым годом, и ее преимущества очевидны: если повезет, за более чем умеренную цену можно провести отпуск в отеле, который стоит значительно дороже при его непосредственном бронировании. В любом случае у туристов, заказавших тур по системе Fortuna, есть прекрасная возможность отдохнуть на выбранном курорте по оптимально экономной цене.

Компания «Натали Турс» приглашает в уникальный семейный тур **«Взрослые и дети»**, разработанный для максимально комфортного и увлекательного отдыха родителей с детьми.

"Взрослые и дети" - это современная концепция пляжного отдыха. В ней совместили лучшее из семейного отельного отдыха и увлекательных детских каникул: каждый день в отелях - насыщенная программа для взрослых и детей. Пока родители у моря или на экскурсии, детвору ждут занимательные игры и конкурсы, объединенные общей идеей и темой. Мамы и папы выбирают: провести день с детьми, или же - и взрослые, и дети отдыхают самостоятельно.

Две программы отдыха: для малышей 2-5 лет и для детей 6-12 лет.



Для детей от 2 до 5 лет: "В гости к Лунтику!"

Сказочно-игровая программа с персонажами любимого мультфильма "Лунтик и его друзья", в рамках эксклюзивного сотрудничества "Натали Турс" с создателями мультсериала, студией анимационного кино "Мельница".

Как и Ваши дети, Лунтик, делает первые шаги в большой увлекательной жизни, узнает мир, встречает верных друзей. Вместе

они будут играть и учиться простым интересным вещам!

Для детей от 6 до 12 лет: "Пиратское Лето"

В игровых комнатах отеля и на игровых площадках дети погружаются в веселую пиратскую жизнь. Как в настоящем плавании с приключениями, дети оказываются в самых разных жизненных ситуациях и с помощью аниматоров стараются с ними справиться, проявляют сообразительность. Юные пираты учатся взаимопомощи, узнают много полезного, что поможет после и в обычной жизни.

Особенности программы отдыха "Взрослые и дети":

- в каждом отеле – 2 программы, учитывающие возрастную группу детей(от 2 до 5 лет и от 6 до 12 лет);
- отдых детей организован с утра до вечера, с перерывом на обед и ужин;
- все мероприятия проводятся на русском языке;
- аниматоры из России (профессиональные педагоги и актеры);
- программа действует с **01.05.09 по 01.10.09**;
- программы проводятся в специально отобранных отелях для отдыха с детьми.

Сравнительный анализ туристских продуктов

Целесообразно провести в табличной форме, оценивая отдельные элементы предложения в баллах по степени привлекательности для клиентов и полноте: 3 балла – удовлетворительное предложение; 4 балла – хорошее предложение; 5 баллов – отличное предложение.

Таблица 6.

Сравнительный анализ туристских продуктов

| № п/п | Наименование признака | Предлагаемый продукт от Натали Турс | Продукт сравнения от VKO-travel | Продукт сравнения от TEZ tour |
|-------|-------------------------|---|--------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. | Доставка к месту отдыха | Регулярные и чартерные авиарейсы – 5 б. | Только чартерные рейсы – 4 б. | Только чартерные рейсы – 4 б. |
| 2. | Размещение | Самые популярные отели 3* и 4*- 5 б. | Самые популярные отели 3* и 4*- 5 б. | Менее известные отели 3* и 4* - 4 б. |

| | | | | |
|----|---|---|---|---|
| 3. | Питание | Все виды (ВВ, НВ и FB) – 5 б. | Все виды (ВВ, НВ и FB) – 5 б. | Только НВ и FB – 4 б. |
| 4. | Программы досуга | Уникальный семейный тур «Взрослые и дети» - 5 б. | Традиционные – 3 б. | Традиционные – 3 б. |
| 5. | Дополнительное предложение. | Разнообразное, насыщенное – 5 б. | Разнообразное, насыщенное – 5 б. | Разнообразное – 4 б. |
| 6. | Сервис | Высокий уровень – 5 б. | Хороший – 4 б. | Хороший – 4 б. |
| 7. | Цена: На традиционный продукт По системе Fortuna Тур «Взрослые и дети» | Best Cup Salou 3* 1383 евро – 4 б. Fortuna 3* 1315 евро – 5 б. Salauris Palace 4* 1302 евро – 5 б. | Best Cup Salou 3* 1317 евро – 5 б. Fortuna 3* 1377 евро – 4 б. Мин.цена обычного тура в 4* 1510 евро – 3 б. | Golden Donaire Beach 3* 1394 евро – 3 б. Мин. цена 3* 1394 евро – 3 б. Мин.цена обычного тура в 4* 1443 евро – 4 б. |
| 8. | Информационная поддержка | Отличная – 5 б. | Отличная – 5 б. | Отличная – 5 б. |
| | Итого: | 49 баллов | 43 балла | 38 баллов |

Вывод: Сравнительный анализ представленных продуктов показал, что предлагаемый тур от «Натали Турс» более выгоден для клиентов, так как при более низкой цене предлагает более насыщенную и интересную программу отдыха.

Алгоритм выполнения практической части курсовых работ по тематике, связанной с технологией разработки заказных специализированных программ для различных сегментов потребительского рынка.

1. **Определить основную цель поездки, возрастной и социальный статус членов делегации, в случае заказа делового тура – сферу деятельности участников поездки.**

2. С помощью поисковых систем **подобрать инкам-туроператора** (встречающую компанию в указанной стране), специализирующуюся на данном виде туров. Если в ассортименте этого туроператора имеется групповой тур, аналогичный разрабатываемому, приступить к его дальнейшей модификации согласно заданию.

3. **Задать приблизительные даты поездки и выявить возможность приобретения** необходимого количества **авиабилетов** экономического класса различных авиакомпаний (желательно двух) по заданному направлению с помощью звонка в любое агентство по продаже международных авиабилетов. **Уточнить номера рейсов, расписание и аэропорты вылета и прибытия.**

4. В зависимости от цели тура и состава группы, **подобрать два альтернативных варианта размещения.**

- Для школьных групп чаще всего предлагают отели 2*, не обязательно в центре города, с возможностью размещения в номерах по 3-4 человека;

- Для молодежных групп – 2-3*, с размещением по 2-3 человека в номере, но неподалеку от модных клубов и других известных мест активного проведения досуга;

- В случае разработки тура с целью посещения выставки, необходимо найти официальный сайт организатора мероприятия. Как правило, выставочные комплексы расположены на окраине города, поэтому необходимо подобрать один вариант отеля 3-4* рядом с экспоцентром (чтобы исключить трансфер отель-выставка-отель), второй – в историческом центре города (с организацией трансфера на выставку). Обязательно учитывается занимаемая должность членов делегации, для руководителей предлагается перелет бизнес-классом и одноместное размещение в отеле более высокой категории (4-5*), для работников среднего звена – возможно двухместное размещение в отеле 3*.

- В случае разработки тура с целью повышения квалификации, желательно подбирать отели 3-4* с возможностью аренды конференц-зала для проведения официальных мероприятий.

5. При формировании программы для заказных групп обычно предполагается **организация питания** (полупансион и полный

пансион), эта услуга чаще всего изначально включается в состав турпакета, так как предприятия или организации оплачивают заказ по безналичному расчету. Соответственно, необходимо выявить наличие ресторана в предлагаемом отеле, и если там предлагается только завтрак, необходимо найти кафе или ресторан неподалеку от отеля для организации обеда и/или ужина, меню которого учитывало бы специфику группы и программу тура.

6. Организация деловой части. Обычно программа делового тура подразумевает проведение двух мероприятий (в зависимости от цели поездки):

- посещение выставки в течение двух дней (на целый день или на полдня, по согласованию с заказчиком), с трансфером или без него, с профессиональным переводчиком или без него;

- повышение квалификации:

- или два посещения предприятий (организаций) указанного профиля с проведением деловых встреч, переговоров, обменов мнениями, «круглых столов» с иностранными коллегами по заданной тематике;

- или два семинара в конференц-зале отеля с привлечением ведущих специалистов крупнейших учебных центров указанного профиля по заданной тематике;

- или комбинация вышеуказанных мероприятий.

В этом случае также прорабатывается вопрос необходимости организации трансфера и заказа профессионального переводчика.

7. Предложение лечебно-оздоровительных программ.

Оздоровительный отдых в зависимости от средств воздействия на организм человека подразделяется на климато-, бальнео-, море-, грязелечение и др. Программы лечебных туров строятся с учетом того, что примерно половина времени тратится на лечебно-оздоровительные мероприятия. Для прохождения курса лечения как правило требуется оформление санаторно-курортной карты.

В зависимости от заданного направления, необходимо предложить клиентам соответствующие отели с возможностью прохождения курса лечения на базе этого отеля или расположенного в непосредственной близости от него лечебного центра. Желательно подобрать несколько альтернативных

вариантов программ оздоровительного отдыха, специализирующихся на различных проблемах.

8. **Экскурсионная программа.** В зависимости от целей поездки и состава групп необходимо составить программу познавательных и культурно-развлекательных мероприятий:

- для школьных групп - найти и предложить экскурсии, отличающиеся от традиционных и учитывающие потребности именно этого сегмента. Например: не просто экскурсия в знаменитый музей, а возможность проведения художниками мастер-класса для детей (такие мероприятия нередко проводятся в Лувре и т. п.), посещение специализированных музеев научно-технического творчества детей (Ля Виллет в Париже), музеев восковых фигур с интереснейшими шоу, крытых аквапарков и т. д.;

- для молодежных групп – подготовить список с адресами и кратким описанием выставок современного искусства, известных клубов, дискотек, национальных и популярных шоу и других культурных мероприятий данного направления;

- для деловых программ – в дополнение к официальным мероприятиям не слишком насыщенную, но разнообразную и интересную культурную программу с учетом контингента.

Целесообразно поэтапно записать проработку всех деталей программы, обосновать выбор услуг на каждом этапе, по возможности составить калькуляцию турпакета и свести все данные в единую программу. Как приложение к программе, можно разместить важную дополнительную информацию, на которую необходимо обратить внимание участников поездки.

Пример программы делового тура во Францию по повышению квалификации группы (16 чел.) заместителей директоров по безопасности крупнейших предприятий атомной промышленности РФ:

**Программа пребывания участников семинара:
«Экономическая безопасность и охрана организаций»**

Париж (Франция)

20 – 27 декабря 2008 г.

20 декабря (суббота)

Вылет из Москвы рейсом SU 259 авиакомпании “Аэрофлот”, аэропорт «Шереметьево-2» в 10:30 (время московское).

Внимание! Необходимо прибыть на регистрацию не позднее, чем за 3 часа до вылета! (ориентировочно в 07:30).

Прибытие в Париж, аэропорт им. Шарля де Голля в **12:30** (время местное). Встреча с представителем принимающей компании (табличка «Международный учебный центр»), трансфер в отель **“Astra Opera” 4*** (29, rue Caumartin, 75009 Paris, tel. 01 42 66 15 15), размещение.

16:00 – встреча с гидом в холле отеля. Трансфер на Монмартр и пешеходная экскурсия по Монмартру.

19:00 – ужин в ресторане “La Bonne Franquette”.

21:00 – трансфер в отель.

21 декабря (воскресенье)

Завтрак в отеле.

09:30 - встреча с гидом в холле отеля. **Обзорная экскурсия по Парижу на автобусе.** По окончании экскурсии

13:30 – обед в ресторане “Brasserie du Louvre.”

15:45 – встреча с гидом по договоренности (или у выхода из ресторана или у конной статуи Людовика XIV во дворе Лувра). **Экскурсия в Лувр.**

По окончании экскурсии – свободное время. Самостоятельное возвращение в отель.

22 декабря (понедельник)

Завтрак в отеле.

08:30 – встреча с переводчиком в холле отеля. Трансфер в отель “Le Warwick” (5, rue de Berri -75008 Paris).

09:00 – 12:30 (включая одну кофе паузу)

Семинар № 1 «Безопасность на промышленном предприятии».

Место проведения: конференц-зал отеля “La Warwick.”

Организатор: Институт ICSI.

Институт ICSI объединяет крупнейшие компании и промышленные группы – AREVA, ArcelorMittal, EDF, Gaz de France, TOTAL, AIRBUS и другие. Цель работы Института – способствовать повышению культуры промышленной безопасности предприятий, находить оптимальные решения для обеспечения экономической безопасности предприятий, определять возможности охраны и защиты промышленных объектов, выявлять роль человеческого

фактора для обеспечения безопасности предприятий. Институт сотрудничает с центрами обучения в различных регионах Франции, с европейскими университетами и исследовательскими институтами. Организует семинары, конференции и круглые столы по обмену опытом с участием исследователей и специалистов, руководителей предприятий, работников профсоюзов, официальных лиц.

Программа семинара:

- основные требования к безопасности на промышленных объектах во Франции;

- охрана и режим энергетического предприятия. Охрана сотрудников. Основные причины несчастных случаев. Действия сотрудников охраны в условиях чрезвычайной ситуации. Разбор примеров;

- особенности защиты атомных и электростанций. Факторы риска. Управление персоналом на предприятиях повышенного риска. Роль руководства в безопасности предприятия;

- синтез и заключительная дискуссия.

Лектор: господин Therry Vinot – ведущий специалист по рискам промышленных предприятий.

По окончании семинара – пятиминутная прогулка до ресторана на Елисейских Полях.

13:00 – обед в ресторане “Chez Clement”.

По окончании обеда – возвращение в отель “Le Warwick”.

14:30 – 18:30 (включая одну кофе паузу)

Семинар № 2 «Техническое оснащение систем безопасности на промышленном предприятии».

Место проведения: конференц-зал отеля “La Warwick.”

Организатор: DIRIX Solutions.

Инженерная компания, специализирующаяся на разработке, установке, эксплуатационном обслуживании новейших систем видеонаблюдения, систем пожаробезопасности, пропускных систем на стратегических объектах.

Программа семинара:

- инженерно-техническая защита зданий. Средства сигнализации и связи;

- знакомство с новейшими системами безопасности;

- особенности установки систем видеонаблюдения на стратегических объектах;
- охрана предприятий и пропускной режим;
- вопросы и ответы.

Лектор: господин Arno Vatoux – руководитель департамента систем видеонаблюдения.

По окончании семинаров – свободное время. Самостоятельное возвращение в отель.

23 декабря (вторник)

Завтрак в отеле.

09:30 - встреча с гидом в холле отеля. **Экскурсия в Версаль на автобусе.** По окончании экскурсии

14:00 – обед в ресторане “La Taverne.”

Свободное время. Самостоятельное возвращение в отель.

24 декабря (среда)

Завтрак в отеле.

Свободное время. Имеется возможность посетить Рождественские распродажи в крупнейших магазинах Парижа.

19:00 - встреча с гидом в холле отеля. Трансфер в кабаре «Лидо».

Внимание! Дресс код обязателен (мужчины – в вечерних костюмах, женщины – в вечерних костюмах или платьях, джинсы и кроссовки запрещены)!

19:30 – праздничный ужин и спектакль в «Лидо». По окончании

23:20 – трансфер в отель.

Рождество.

25 декабря (четверг)

Завтрак в отеле.

Свободное время. Рекомендуем совершить пешеходные прогулки по Парижу, посетить

Эйфелеву башню, прокатиться на кораблике по Сене.

13:00 - встреча с сопровождающим в холле отеля. Трехминутная прогулка до ресторана “Café de la Paix”. Обед. Самостоятельное возвращение в отель

26 декабря (пятница)

Завтрак в отеле.

08:00 - встреча с гидом в холле отеля. **Экскурсия по замкам Луары на автобусе.** Во время экскурсии будет сделана остановка для отдыха и обеда. Во второй половине экскурсии на одном из многочисленных мини-заводов по производству лучших французских вин состоится дегустация с возможностью приобретения вин по цене производителя.

Возвращение в отель примерно в 20:00.

27 декабря (суббота)

Завтрак в отеле.

10:30 – встреча с сопровождающим в холле отеля. Трансфер в аэропорт. Вылет в Москву рейсом **SU 260** в **13:40** (время местное), прибытие в **Шереметьево-2** в **19:30** (время московское).

Уважаемые дамы и господа! Не забудьте, пожалуйста, ваши визитные карточки и рекламные буклеты или иные материалы о Вашем предприятии для посещения семинаров!

По программе пребывания возможны дополнения и незначительные изменения.

Принимающая компания во Франции

TRAVELSCOPE

Tour Operator

Контактные телефоны:

01 58 56 20 30 – будние дни с 10:00 до 18:00

Приложение к программе

Уважаемые дамы и господа!

1. Убедительно просим Вас не забывать, что вы едете в составе большой серьезной группы, и настоятельно рекомендуем Вам **неукоснительно придерживаться программы пребывания. Опоздания на все указанные мероприятия недопустимы. Возврат денежных средств за неиспользованные услуги не производится.**

2. Доводим до Вашего сведения, что официально во Франции **заселение в отели производится после 14:00** (с 11:00 до 14:00 производится уборка номеров), поэтому не все номера могут быть готовыми к заселению к моменту приезда группы в отель. Тем не менее, по нашей просьбе, руководство отеля постарается

приложить все усилия, чтобы делегация из России не испытала дискомфорта при размещении. Также хотим Вас предупредить, что во всех отелях 4* на рецепции **при заселении необходимо оставить номер банковской карты или залог в размере 100 евро**, который возвращается при отъезде, если клиенты не пользовались никакими дополнительными услугами.

3. Просим Вас соблюдать **этикет в отношении деловой и праздничной одежды**: во время проведения **учебных мероприятий** приветствуются **деловые костюмы**, на Рождественский ужин в «Лидо» **24/12** и праздничный обед в «Кафе де ля Пэ» **25/12 обязательны вечерние костюмы** или платья. **Внимание!** В кабаре «Лидо» **гардероб платный – 2 евро за 1 человека**.

4. Просим также обратить Ваше внимание на **особенности организации питания группы**: обслуживание производится **только целиком для всей группы**. Во всех указанных в программе ресторанах **заказано и оплачено фиксированное меню**. **Остальные блюда и напитки** (по желанию) **заказываются и оплачиваются дополнительно**.

20/12 “La Bonne Franquette”

Морс
Луковый суп
Мясо по-бургонски
Сыр
Десерт
Вино Bonne Franquette, содовая вода,
кофе

21/12 “Brasserie du Louvre”

Утиный паштет с манговым чатни
Говядина и фуа гра, тушеные с овощами
Ванильное пирожное с каштановым
кремом
1/3 бутылки вина, 1/2 бутылки мин. воды,
кофе

23/12 “La Taverne”

Фаршированные мидии с чесноком
Жареное утиное филе с запеченным
картофелем
Пирожное «Опера»
1 бокал вина, 1/2 бутылки мин. воды,
кофе

24/12 “LIDO”

Морские гребешки «Сен Жаки» с
тыквенным гарниром
Филе лосося с эстрагоном
Индейка, фаршированная трюфелями с
гусиной печенью
Традиционное «Рождественское полено»
Сладости к кофе
1/2 бутылки шампанского, 1/2 бутылки
вина, мин. вода

22/12 “Chez Clement”

Ежевичный морс

Копченый лосось с листьями салата

Жареная курица с базиликом и
домашним пюре

Яблочный пирог с ванильным
мороженым

1 бокал вина Pays D’Oc, мин. вода, кофе

25/12 “Café de la Paix”

Аперитив

Антрекот из высшего сорта говядины

Black Angus

Десерт (торт «Наполеон»)

½ бутылки вина, ½ бутылки мин. воды,
кофе

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Ушаков Д.С. Прикладной туроперейтинг. - М.: ИКЦ «МарТ». - Ростов н/Д.: Издательский центр «МарТ», 2004.
2. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности. - М.: Финансы и статистика, 2004.
3. Вавилова Е. В. Основы международного туризма. - М.: Гардарики, 2005.
4. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. - Ростов н/Д.: «Феникс», 2004.
5. Ушаков Д.С. Технологии выездного туризма. - М.: ИКЦ «МарТ». - Ростов н/Д.: Издательский центр «МарТ», 2005.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Майкопский государственный технологический университет»
Факультет новых социальных технологий
Кафедра сервиса, туризма и связей с общественностью

КУРСОВАЯ РАБОТА

на тему:

ВЕДУЩИЕ ТУРИСТСКИЕ ОПЕРАТОРЫ РОССИЙСКОГО РЫНКА, ТУРИСТСКИЕ КОМПАНИИ – БРЭНДЫ РОССИЙСКОГО РЫНКА

Студента II курса
группы ТУ-21
Соколова Андрея Александровича

Научный руководитель:
кандидат социологических наук,
доцент кафедры сервиса, туризма и
связей с общественностью
Ожева Светлана Борисовна

Майкоп – 2013

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-----------|
| ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К НАПИСАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ КУРСОВЫХ РАБОТ..... | 3 |
| ЭТАПЫ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ | 5 |
| ОФОРМЛЕНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ | 12 |
| ОЦЕНКА КУРСОВОЙ РАБОТЫ | 13 |
| ПРИМЕРНЫЕ СХЕМЫ | 13 |
| СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ | 54 |

Составители:
Ожева С.Б.
Лабинцева С.И.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ОСНОВЫ ТУРОПЕРЕЙТИНГА»**

Подписано в печать 22.11.2013. Формат бумаги 60x84/16. Бумага офсетная.
Печать цифровая. Гарнитура Таймс. Усл. п.л. 3,5. Тираж 50. Заказ 030.

Отпечатано с готового оригинал-макета
на участке оперативной полиграфии
ИП Кучеренко В.О. 385008, г. Майкоп, ул. Пионерская, 411/76.
Тел. для справок 8-928-470-36-87. E-mail: slv01.maykop.ru@gmail.com