

Министерство образования и науки Российской Федерации

Владивостокский государственный университет
экономики и сервиса

ОРГАНИЗАЦИЯ И МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА

Руководство по выполнению курсовых работ
по специальностям

235000 Социально-культурный сервис и туризм
060800 Экономика и управление на предприятии туризма
и гостиничного хозяйства

Владивосток
Издательство ВГУЭС
2005

Руководство по выполнению курсовых работ по дисциплине «Организация и менеджмент туризма» составлена в соответствии с требованиями государственного стандарта России.

Предназначена для студентов специальностей 230500 «Социально-культурный сервис и туризм» и 060800 «Экономика и управление на предприятии туризма и гостиничного хозяйства».

Составитель: Нивинская О.А., ст. преп. кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса

Утверждена на заседании кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса

Рекомендуется к изданию УМК Института международного туризма и гостинично-ресторанного бизнеса

ВВЕДЕНИЕ

Одной из форм совершенствования качества профессиональных знаний, формирования современного мышления, средством накопления социальных качеств и профессиональных навыков является курсовая работа. Выполнение курсовой работы по дисциплине «Организация и менеджмент туризма» для студентов специальностей 230500 «Социально-культурный сервис и туризм» и 060817 «Экономика и управление на предприятии туризма и гостинично-ресторанного бизнеса» предусмотрено учебным планом. Она позволяет систематизировать полученные знания по изучаемой дисциплине, проверить качество этих знаний, выявить способность студента к самостоятельному осмыслению проблемы, творческому критическому исследованию, его умение отбирать нужный материал, формулировать выводы, предложения и рекомендации по предмету исследования, проконтролировать умение студента правильно организовать свою работу и оформить ее результаты. Кроме того, выполнение курсовой работы призвано сформировать у студентов активное аналитическое мышление, способствовать процессу поиска и эффективному применению в практическом менеджменте своих знаний, обеспечивать убежденность, уверенность в решении конкретных проблем и умении заниматься самообразованием.

1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

1.1. Цели и задачи курсовой работы

Основными задачами при выполнении курсовой работы являются:

- расширение теоретических знаний и укрепление практических навыков по курсу «Организация и менеджмент туризма».
- овладение методами самостоятельного выполнения работ с использованием научной, специальной, методической литературы, справочной документации, данных из Интернета, а также сведений из периодической печати.
- усовершенствование навыков отбора критериев и параметров, необходимых для осуществления разработки туристского продукта.
- совершенствование навыков решения сложных задач, связанных с грамотным изложением туристских маршрутов, анализом природно-ресурсного и рекреационного потенциала регионов планирования деятельности туристского предприятия.
- овладение современными способами получения, организации и представления бизнес-информации.

– закрепление умений комплексной и системной работы с законодательной литературой, нормативно-правовой документацией.

– обучение новым методам, приемам и способам научного анализа исследуемой проблемы, умению делать правильные выводы из изученного, обобщенного и проанализированного материала.

– выработать навыки правильного оформления научного аппарата проделанной исследовательской работы согласно требованиям последнего государственного стандарта.

– привить профессиональные навыки и умения, необходимые для последующего написания и оформления доклада, реферата, дипломной работы, тезисов научного сообщения.

– умение применять на практике приемы и способы, сводки и группировки статистических данных.

– научиться оценивать, анализировать статистическую информацию, делать выводы и вырабатывать, раскрывать взаимосвязи между социально-экономическими явлениями, обнаруживать закономерности и тенденции развития явлений и процессов.

1.2. Выбор темы и составление плана работы

Курсовая работа является одним из важнейших видов учебного процесса и выполняется студентом в соответствии с учебным планом. Графики написания, сдачи и защиты курсовых работ составляются и утверждаются кафедрами. Тематика курсовых работ по учебной дисциплине ежегодно пересматривается и также утверждается кафедрой.

Студенту предоставляется право выбора темы курсовой работы. Однако для охвата всей тематики курса можно ограничивать число студентов по отдельным темам. Студент может предложить свою тему с обоснованием целесообразности ее исследования. Возможно выполнение комплексных тем группой (2 – 5 чел.) студентов. В этом случае каждый студент исследует отдельный аспект проблемы.

Из чего нужно исходить, выбирая тему?

Каждый студент исходит, разумеется, прежде всего, из своих учебных, научно-исследовательских интересов и наклонностей.

Даже, выбирая тему, нужно исходить из реальных возможностей студента.

Собрать необходимый материал: фактический, исследовательский, документальный, нормативно-правовой, библиографический и т.д.

При выборе темы нужно исходить и из возможности использования материалов курсовой для дальнейшего развития, расширения и

углубления выбранной темы в последующих научно-исследовательских работах и дипломной работе студента.

Наконец тема должна быть актуальной, иметь теоретическое или практическое значение для сегодняшнего дня.

Разработка избранной темы должна носить исследовательский характер и предусматривать всестороннюю характеристику объекта исследования, оценку существующего положения и состояния объекта исследования, раскрытие взаимосвязи между политическими, экономическими, социальными, географическими, культурными и другими явлениями, показ формы и силы этой взаимосвязи. Необходимо не только найти закономерности, но дать их количественную и качественную характеристику и на этой базе спрогнозировать развитие явлений или процесса в будущем.

Чтобы выполнить такую задачу, работу нужно тщательно спланировать. План – это структурная разработка курсовой. Все вопросы плана должны быть логически связаны и в совокупности давать ответ на поставленный вопрос, т.е. раскрыть суть темы.

Наиболее педагогически обоснованным и эффективным подходом к составлению плана является подход, основанный на предварительном поиске и изучении источников – документальных, научных, исследовательских, литературных и др.

Если обобщить требования, предъявляемые к плану курсовой работы, они могут выглядеть следующим образом:

- план должен содержать вопросы, необходимые для полного и глубокого раскрытия темы, и концентрированно отражать содержание работы;

- план должен предусматривать последовательное, логическое, взаимосвязанное раскрытие результатов исследования;

- не должно быть вопросов, ответ на которые частично или полностью содержатся в предыдущих или последующих разделах работы;

- нельзя вводить вопросы, детализирующие более общий вопрос без предварительного внесения в план данного общего вопроса;

- если какой-то пункт плана должен (по замыслу автора) иметь подпункты, то их (подпунктов) должно быть не менее двух;

- план должен быть написан в форме назывных предложений, а не в форме вопроса.

Слово «план» используется и на предварительном (подготовительном) этапе работы, и на исполнительном. Но при оформлении курсовой, слово «план» не пишется. На странице, следующей за титульной, вверху пишут прописными буквами: «СОДЕРЖАНИЕ». А под ним – то, что собственно и составляет план работы.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

2.1. Структура и содержание курсовой работы

Под структурой курсовой работы понимается логическая схема всей работы. Она включает:

1. Аннотацию.
2. Введение.
3. Главы основной части.
4. Заключение.
5. Список использованной литературы.
6. Приложения.

В аннотации содержатся пояснения важности объекта изучения, представляется интегрированная характеристика существа работы. Здесь же даются рекомендации, кто и с какой целью может воспользоваться результатами данной работы (до 1 страницы).

Во введении обычно обосновываются актуальность выбранной темы, цель и содержание поставленных задач, формулируется объект и предмет исследования, сообщается, в чем заключается теоретическая значимость и практическая ценность полученных результатов.

Актуальность – обязательное требование к любой научной работе, ее раскрытие заключается в том, как автор умеет выбрать тему и насколько правильно он эту тему понимает и оценивает с точки зрения своевременности и социальной значимости.

От формулировки исследуемой проблемы и доказательства ее актуальности, логично перейти к формулировке цели предпринимаемого исследования, а также указать конкретные задачи, которые предстоит решать в соответствии с этой целью. Это обычно делается в форме перечисления (изучить..., описать..., установить..., выявить... и т.п.).

Формулировки этих задач необходимо делать как можно более тщательно, поскольку описание их решения должно составить содержание глав курсовой работы. Это важно также и потому, что заголовки таких глав рождаются именно из формулировок задач.

Обязательным элементом введения является формулировка объекта и предмета исследования. Объект – это процесс или явление, порождающее проблемную ситуацию или избранное для изучения. Предмет – это то, что находится в границах объекта, именно предмет исследования определяет тему научной работы, которая обозначается на титульном листе как ее заглавие.

Кроме того, введение должно содержать указание на методы исследования, которые служат инструментом в добывании фактического материала, являясь необходимым условием достижения поставленной цели.

Содержание глав основной части должно точно соответствовать теме работы и полностью ее раскрывать. Эти главы, должны показать, умение студента сжато, логично и аргументировано излагать материал. Рекомендуются выделить 3 главы основной части:

- 1) теоретическую;
- 2) аналитическую;
- 3) практическую (раздел выводов и рекомендаций).

Теоретическая часть выполненной работы включает краткое изложение основного подхода, применяемого в курсовом исследовании, а также обоснование концепций и методов, которые использовались в расчетах и анализе. Кроме того, показывает умение студента работать с научной и учебной литературой.

Содержание аналитического раздела полностью зависит от выбранной темы курсовой работы и рассматривается в соответствии с авторским планом изложения проблемы, исполнителю рекомендуется произвести подразделение объекта исследования на основные его составляющие или компоненты, перечислить основные показатели или объемы (если рассматривается деятельность или ресурс), динамику, привести основные технико-экономические или природно-ресурсные характеристики.

Данные такого рода желательно представлять в виде соответствующих таблиц и графиков, а также прослеживать динамику по основным видам деятельности предприятия или объемам имеющихся или эксплуатируемых ресурсов. При характеристике достопримечательностей или специфичных особенностей туристических маршрутов, регионов и видов рекреации необходимо проанализировать их прошлое и современное состояние, а также представить прогноз будущего использования или развития.

В практическом разделе курсовой работы предусматривается самостоятельная разработка туристско-экскурсионных маршрутов, разработка туристского продукта, рекламных кампаний, проведение расчета стоимости услуг, калькуляции туров, предложение методики обслуживания клиентов, плана мероприятий для повышения эффективности деятельности предприятия, разработка бизнес-плана и т.д.

Курсовая работа заканчивается «Заключением». Этот раздел исполняет роль концовки и представляет собой последовательное, логически стройное изложение полученных итогов и их соотношение с общей целью и конкретными задачами, поставленными и сформулированными во введении.

2.2. Представление курсовой работы на кафедру и ее защита

Выполненная и надлежащим образом оформленная студентом курсовая работа не позднее 10 дней до ее защиты сдается на кафедру, которая определяет срок, место и время защиты курсовой работы, согласно графику защиты курсовых работ, утвержденному кафедрой, на которой выполняется курсовая работа.

Курсовая работа не может быть допущена к защите, если:

- в ней отсутствует самостоятельность, и она представляет компиляцию или плагиат;
- в ней отсутствует глубокий и тщательный анализ нормативно-законодательной базы, новой специальной литературы, статистических данных;
- она выполнена только на основе учебника, учебного пособия, научной статьи и т.п.;
- содержание работы не соответствует плану курсовой работы, либо не раскрывает тему полностью или в ее основной части;
- содержит фактические и юридические ошибки;
- в ней отсутствуют сноски на первоисточники;
- она выполнена формально, написана небрежно;
- в работе содержится множество грамматических, орфографических и синтаксических ошибок;
- научный аппарат работы откровенно слабый или оформлен с нарушением предъявляемых требований;

Такая работа возвращается студенту для устранения недостатков. Студент обязан исправить сделанные руководителем замечания, касающиеся существа, формы и содержания курсовой работы. К защите может быть принята только та работа, которая выполнена в соответствии с предъявляемыми требованиями, правильно оформлена и соответствует тематике курсовых работ, утвержденной кафедрой.

Защита проводится комиссией в составе двух-трех преподавателей, один из которых руководитель курсовой работы. Курсовая работа должна быть защищена до сдачи экзамена.

На защите студент должен кратко изложить содержание работы, дать исчерпывающие ответы на замечания и вопросы членов комиссии. Окончательная оценка курсовой работы выставляется комиссией по итогам защиты и качеству выполненной работы.

2.3. Перечень и тематика курсовых работ

1. Информационные технологии в туризме
2. Атракции и их место в туризме.
3. Особенности и принципы страхования в туризме
4. Проблемы малых предприятий в туризме
5. Менеджмент обслуживания в турфирме
6. Инновационные технологии в туризме
7. Формирование рекламной компании для туристской фирмы
8. Особенности организации работы туристской фирмы с иностранными партнерами
9. Инвестиционное развитие туризма в приморье
10. Методы оценки персонала в туристском бизнесе
11. Особенности продвижения туристского продукта на Приморском рынке
12. Особенности коммуникаций в организации туризма
13. Анализ проблем и преимуществ организации группового и индивидуального туризма
14. Национальные парки Приморского края – будущее туристского бизнеса
15. Факторы успешного управления турфирмой
16. Управление производственной активностью турфирмы
17. Роль планирования в деятельности туристских фирм
18. Ресурсные возможности Приморского края в развитии внутреннего туризма
19. Туристские формальности как составная часть сервисного обслуживания туристов
20. Особенности управления персоналом в туристской фирме
21. Менеджмент обслуживания в туристской фирме
22. Планирование деятельности в турфирме
23. Обеспечение и управление системой безопасности в гостиничном комплексе
24. Управление качеством обслуживания в гостиничном комплексе
25. Анализ договорных отношений в туристской индустрии
26. Обеспечение безопасности туристов во время путешествия (на конкретном маршруте)
27. Дифференцированный подход к обслуживанию различных групп туристов и экскурсантов
28. Особенности организации работы с группами иностранных туристов

29. Обслуживани (иностранных) туристов в гостиничных комплексах г. Владивостока
30. Маркетинговые исследования в управлении спросом
31. Прогнозирование потребности кадров на предприятиях туризма г. Владивостока
32. Организация санаторно-курортной деятельности в Приморском крае
33. Влияние сервиса на транспорте на качество туристского продукта
34. Формы организации делового общения в туризме
35. Особенности планирования туроператорской деятельности в туризме
36. Конфликты и стрессы в туристской фирме: методы и пути их преодоления
37. Социальная и экономическая эффективность менеджмента в туризме
38. Особенности и принципы страхования в туризме
39. Организация деловых переговоров в туризме
40. Визовые формальности в деятельности турфирм
41. Таможенные формальности в деятельности турфирм
42. Роль социологических исследований в анализе туристского рынка
43. Анализ стандартов в области технологии обслуживания в различных странах
44. Взаимоотношения туристской фирмы с партнерами по бизнесу
45. Особенности взаимодействия туристской фирмы с железнодорожной компанией
46. Экономическая эффективность рекламной деятельности в туризме
47. Особенности обеспечения качества туристского продукта
48. Анализ подходов и проблем к ценообразованию в туризме
49. Безопасность туристов на уровне турцентра
50. Особенности государственного регулирования в туристской отрасли
51. Обеспечение безопасности туристов на маршруте
52. Рекреационные ресурсы Приморского края – как объект экономической оценки
53. Законодательное и нормативно-правовое регулирование безопасности в деятельности турфирм
54. Особенности взаимодействия туристской фирмы и предприятий питания

55. Экономическая эффективность освоения рекреационных ресурсов
56. Страхование в туристской деятельности
57. Функции, принципы, методы менеджмента в туризме
58. Цели, принципы и методы государственного регулирования туристской деятельности
59. Особенности организации туроператорской деятельности
60. Программный туризм: особенности организации, проблемы и перспективы
61. Анализ возможностей развития въездного туризма в Приморском крае
62. Анимация в туристской индустрии
63. Игровой менеджмент: особенности организации, проблемы, перспективы
64. Роль туризма в формировании и сохранении культурного и природного наследия
65. Особенности организации и проведения образовательных туров в Австралии
66. Разработка и сертификация туристского маршрута
67. Роль транспортно-коммуникационных систем в развитии туризма
68. Анализ конкурентоспособности турфирм на Приморском рынке
69. Анализ влияния ценовой политики на прибыль туристского предприятия
70. Исследование мотивирующих факторов выездного туризма
71. Традиционная культура коренных народов, как туристский ресурс Приморского края
72. Национальные парки Приморского края – будущее туристского бизнеса
73. Управление конфликтами на предприятиях сферы туризма
74. Анализ транспортных услуг на туристских маршрутах
75. Проблемы и перспективы развития транспортных коммуникаций в туризме Приморья
76. Особенности организации рекламной деятельности в туризме Приморского края
77. Организация и лицензирование охотничьих и рыболовных туров
78. Особенности организации спортивно-оздоровительного туризма в Приморье
79. Возможности использования культурно-исторического потенциала малых и средних городов Приморского края

80. Особенности организации обслуживания туристов на транс-порте
81. Особенности организации детского туризма в Приморском крае
82. Лицензирование туристской деятельности как показатель качества
83. Основные аспекты маркетинговой деятельности в туризме
84. Природные и техногенные катастрофы: пути и методы предотвращения рисков для туристов
85. Сравнительный анализ туристского продукта г. Владивостока и г. Харбина.
86. Маркетинговые исследования в туризме как инструмент реализации конкурентных преимуществ
87. Роль гостиничного сервиса в формировании туристского комплекса г. Владивостока
88. Особенности организации экскурсионного обслуживания
89. Особенности организации авиаперевозок в Японию
90. Продвижение турпродукта: рекламные, нерекламные методы
91. Особенности взаимодействия турфирмы с предприятиями размещения
92. Структура и стратегия развития предприятий развлечения
93. Особенности формирования турпродукта в Приморье
94. Исследование мотивирующих факторов выездного туризма в Приморье
95. Факторы, влияющие на структуру и формирование турпродукта
96. Особенности организации транспортных туров
97. Особенности организации дайвинга в туризме Приморья
98. Особенности выбора организационно-правовой формы предприятия в туризме
99. Организация и технология обслуживания клиентов в гостиничном комплексе
100. Анализ договорных отношений в туризме
101. Особенности транспортных перевозок на рынке туристских услуг
102. Организация обслуживания на морских и речных судах
103. Управление производственной активностью в туристских фирмах
104. Анализ экологического воздействия туризма на окружающую среду
105. Туристско-рекреационный потенциал Приморского края
106. Планирование деятельности туристских фирм

107. Сравнительный анализ туристского продукта туристских фирм Приморского края
108. Перспективный анализ потенциального туристского предприятия
109. Особый подход к организации обслуживания туристов в национальных и природных парках Приморского края
110. Обслуживание иностранных туристов в ресторанных комплексах г. Владивостока
111. Качество обслуживания туристов и методы его оценки
112. Анализ мотиваций путешествий в туризме
113. Роль персонала на предприятиях туристской индустрии
114. Анализ эффективности взаимодействия туристской фирмы с транспортной компанией

3. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

3.1. Научно-методическая литература

1. Блауберг И.В. Юдин Э.Г. Становление и сущность системного подхода. – М.: Наука, 1973.
2. Воронцов Г.А. Письменные работы в вузе. – Ростов-на-Дону: Изд. центр МарТ, 2002.
3. Гадамер Г.Г. Истина и метод. – М.: Прогресс, 1991.
4. Кузнецов И.Н. Рефераты, курсовые и дипломные работы: методика подготовки и оформления. – М.: Наука, 2002.
5. Научные работы (методика подготовки и оформления). – Минск: Амалерея, 2000.
6. Рузавин Г.И. Концепция системного метода. – М.: ЮНИТИ, 1997.
7. Рузавин Г.И. Методология научного исследования. – М.: ЮНИТИ, 1999.
8. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник для студентов вузов. – М.: Финансы и статистика, 2003.
9. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: Стратегия и финансы: учебник для студентов вузов. – М.: Финансы и статистика, 2003.
10. Ильина Е.Н. Туризм – путешествия. Создание туристской фирмы. Агентский бизнес: Учебник для туристских колледжей и вузов. – М.: Финансы и статистика, 2003.
11. Ефремова М.В. Основы технологии туристского бизнеса: Учебное пособие. – М.: Изд-во Ось-89, 2001.

12. Менеджмент туризма: Экономика туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2001.
13. Менеджмент туризма: Туризм как вид деятельности: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2002.
14. Косолапов А.Б. Документальное оформление зарубежного тура: Учебное пособие. – Владивосток: Изд-во ДВГАЭУ, 2000.
15. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: Сборник нормативных документов. – Ростов-на-Дону: Изд-во Феникс, 2003.
16. Планирование на предприятиях туризма: Учебное пособие для вузов. – СПб.: Изд-во Бизнес Пресса, 2003.
17. Организация туризма: Учебник для студентов вузов / Под общ. ред. Н.И. Кабушкина, А.П. Дуровича. – Минск: Новое Знание, 2003.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ.....	3
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ.....	6
3. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	13

Учебно-методическое издание

ОРГАНИЗАЦИЯ И МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА

Руководство по выполнению курсовых работ

по специальностям

235000 Социально-культурный сервис и туризм

060800 Экономика и управление на предприятии туризма
и гостиничного хозяйства

В авторской редакции

Компьютерная верстка И.И. Золотухиной

Лицензия на издательскую деятельность ИД № 03816 от 22.01.2001

Подписано в печать 28.02.2004. Формат 60×84/16.

Бумага типографская. Печать офсетная. Усл. печ. л. 0,93.

Уч.-изд. л. 0,8. Тираж 228 экз. Заказ

Издательство Владивостокского государственного университета
экономики и сервиса

690600, Владивосток, ул. Гоголя, 41

Отпечатано в типографии ВГУЭС

690600, Владивосток, ул. Державина, 57