

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

Ж.А. Ермакова
И.Л. Полякова
И.Н. Корабейников

ЭКОНОМИКА И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРОПЕРАТОРСКОЙ И ТУРАГЕНТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Рекомендовано к изданию Редакционно-издательским советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет» в качестве методических указаний для магистров, обучающихся по программам высшего профессионального образования по направлению подготовки 100400.68 Туризм, магистерская программа «Экономика и организация туристской деятельности»

Оренбург
2012

УДК 338.486:378.244.2(076.5)

ББК 65.433.1я7+74.58я7

Е 72

Рецензент – доктор экономических наук, доцент В.В. Боброва

Ермакова, Ж.А.

Е72

Экономика и организация туроператорской и турагентской деятельности: методические указания по подготовке курсовой работы / Ж.А. Ермакова, И.Л. Полякова, И.Н. Корабейников; Оренбургский гос. ун-т. – Оренбург: ОГУ, 2012. – 40 с.

Методические указания содержат тематику, общие требования к содержанию, структуре, изложению и оформлению курсовой работы по дисциплине «Экономика и организация туроператорской и турагентской деятельности».

Методические указания предназначены для выполнения курсовой работы по дисциплине «Экономика и организация туроператорской и турагентской деятельности» для магистрантов по направлению подготовки 100400 - «Туризм», магистерская программа «Экономика и организация туризма».

УДК 338.486:378.244.2(076.5)

ББК65.433.1я7+74.58я7я7

© Ермакова Ж.А.,
Полякова И.Л.,
Корабейников И.Н., 2012
© ОГУ, 2012

Содержание

Введение.....	4
1 Общие требования к построению курсовой работы.....	6
2 Общие требования к изложению текста курсовой работы.....	10
3 Общие требования к оформлению курсовой работы.....	12
4 Тематика курсовых работ.....	13
5 Примерное содержание теоретической части курсовой работы по темам.....	15
6 Литература, рекомендуемая студентам для изучения при выполнении курсовой работы.....	26
Заключение.....	29
Приложение А Правила присвоения классификационного кода.....	30
Приложение Б Пример оформления титульного листа курсовой работы.....	31
Приложение В Пример оформления бланка задания на курсовую работу.....	32
Приложение Г Пример оформления структурного элемента «Содержание».....	33
Приложение Д Пример оформления аннотации.....	34
Приложение Е Пример оформления списка использованных источников.....	35
Приложение Ж Пример оформления таблицы.....	37
Приложение И Пример оформления иллюстрации.....	38
Приложение К Примеры таблиц курсовой работы.....	39

Введение

Курсовая работа является одним из видов самостоятельной, учебно-исследовательской и методической работы магистранта, выполняемой под руководством преподавателя в соответствии с рабочей программой дисциплины «Экономика и организация туроператорской и турагентской деятельности».

Данные методические указания предназначены для магистрантов очной и заочной формы обучения по направлению подготовки 100400 - «Туризм», магистерская программа «Экономика и организация туризма».

Целями выполнения курсовой работы являются:

- закрепление и углубление знаний магистрантов по дисциплинам профессионального цикла;
- совершенствование приемов работы со справочной и научной литературой, периодическими изданиями и статистической информацией;
- закрепление навыков владения методами научных исследований (аналитическими, статистическими, графическими и т.д.) при решении проблем и вопросов по организации деятельности туроператорских и турагентских фирм;
- систематизация и анализ материалов хозяйственной деятельности организаций туризма;
- разработка и апробация предложений и мероприятий по совершенствованию деятельности туристских организаций;
- развитие навыков самостоятельной работы по организации деятельности туристской организации.

При выполнении своей курсовой работы магистрант доказывает, что он: знает совокупность экономических понятий и категорий, овладел навыками работы со статистическим и эмпирическим материалом, может самостоятельно работать с учебной, научной и периодической литературой, умеет анализировать состояние изучаемого предмета в туристских организациях, может на основе теоретических и практических навыков и умений разрабатывать и обосновывать рекомендации по совершенствованию деятельности туристских организаций с учетом их специфики.

Важнейшие критерии состоятельности курсовой работы: профессионализм (овладение как теоретическими знаниями, так и профессиональными практическими навыками работы), самостоятельность и творческий подход, обоснование рекомендаций по разрешению проблем туристских организаций региона.

1 Общие требования к построению курсовой работы

1.1 Общие сведения о содержании курсовой работы

Курсовая работа должна содержать следующие структурные элементы:

- титульный лист;
- задание на курсовую работы;
- аннотацию;
- содержание;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Объем курсовой работы должен составлять 30-35 страниц машинописного текста.

1.2 Титульный лист

Титульный лист является первым листом курсовой работы. Переносы в надписях титульного листа не допускаются, номер страницы не проставляется. На титульном листе указывают классификационный код. Правила присвоения классификационного кода курсовой работы указаны в приложении А. Пример оформления титульного листа курсовой работы приведен в приложении Б.

1.3 Задание на курсовую работу

Бланк задания следует помещать после титульного листа. Задание на курсовую работу должно включать: наименование кафедры, фамилию и инициалы магистранта, дату выдачи задания, тему курсовой работы, исходные данные и краткое содержание работы, срок предоставления к защите, фамилию и инициалы руководителя. Задание подписывается руководителем и студентом. Пример оформления бланка задания по курсовой работе приведен в приложении В.

1.4 Аннотация

Аннотация является третьим листом курсовой работы. Аннотация – это краткая характеристика курсовой работы с точки зрения содержания, назначения и новизны результатов работы. Слово «Аннотация» помещается в верхней части листа, посередине, с прописной буквы. Пример оформления аннотации приведен в приложении Г.

1.5 Содержание

Содержание включает введение, порядковые номера и наименования структурных единиц основного текста (разделы и подразделы), заключение, список использованных источников, приложений с указанием номеров страниц, на которых он размещены. После заголовка каждого из указанных структурных элементов ставят многоточие, а затем приводят номер страницы, на которой начинается данный элемент. Слово «Содержание» записывают в верхней части листа, посередине, с прописной буквы. Пример оформления содержания приведен в приложении Д.

1.6 Введение

Введение – вступительная часть основного текста курсовой работы. Введение не включается в общую нумерацию структурных единиц текста, его размещают на отдельной странице, располагая слово «введение» посередине поля страницы с первой прописной буквы.

1.7 Основная часть курсовой работы

Текст основной части курсовой работы должен состоять из трех разделов - теоретического, аналитического и рекомендательного. Каждый раздел содержит 2-3 подраздела, которые не допускается разделять на пункты.

Разделы курсовой работы должны иметь порядковые номера в пределах всего текста, обозначенные арабскими цифрами без точек. Разделы, подразделы курсовой работы должны иметь заголовки, которые четко и кратко отражают содержание структурной единицы основного текста.

Заголовки следует печатать с абзацного отступа без точки в конце, не подчеркивая, заголовки структурных единиц основного текста следует выделять полужирным шрифтом.

Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Переносы слов в заголовках не допускаются.

1.8 Заключение

Заключение – завершающая часть основного текста курсовой работы. В заключении в сжатой форме приводятся выводы, полученные в ходе анализа состояния проблем по выбранной теме курсовой работы. Заключение не включается в общую нумерацию структурных единиц текста, его размещают на отдельной странице, располагая слово «Заключение» посередине поля страницы с первой прописной буквы.

1.9 Список использованных источников

Список использованных источников приводится в конце документа. В «Список использованных источников» необходимо включать литературу, которой пользовался магистрант при написании курсовой работы. Литература записывается и нумеруется в алфавитном порядке арабскими цифрами. Структурный элемент «Список использованных источников» не нумеруется и записывается посередине страницы с прописной буквы. Список использованных источников должен включать 20-25 источников, включая учебники, учебные пособия, монографии, методические указания, специальную периодическую литературу, диссертационные исследования по данной тематике.

Ссылки на источники в тексте курсовой работы следует указывать порядковым номером по списку источников, выделенными квадратными скобками.

Пример – [7].

При указании нескольких использованных источников их разделяют запятой.

Пример – [7, 12].

Пример оформления списка использованных источников приведен в приложении Е.

1.10 Приложения

Материал, дополняющий содержание курсовой работы, необходимо помещать в приложениях. Приложениями могут быть, например, документы бухгалтерской и статистической отчетности, таблицы, графический материал. Приложения оформляются как продолжение курсовой работы на последующих листах. Приложения могут быть оформлены в цветном варианте, наклеены на листы формата А4, представлены в виде копий документов.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием вверху посередине страницы слова «Приложение» и его обозначения, а под ним в скобках для обязательного приложения пишут слово «обязательное», а для информационного «рекомендуемое» или «справочное». Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. Если в курсовой работе одно приложение, то оно обозначается «Приложение А». Приложения располагаются в порядке ссылок на них в тексте.

2 Общие требования к изложению текста курсовой работы

2.1 Требования к содержанию разделов курсовой работы

2.1.1 Содержание введения курсовой работы

Во введении обосновывается актуальность темы исследования, практическое значение ее решения для конкретного вида туризма или туристской организации, формулируется цель и задачи исследования, определяются этапы работы, информационная база, объект, предмет и методика исследования. Объем введения составляет 1,5 – 2 страницы.

2.1.2 Содержание первого раздела курсовой работы

В первом (теоретическом) разделе курсовой работы магистрант раскрывает общетеоретические проблемы выбранной темы в современных условиях состояния туризма в мире, Российской Федерации и Оренбургской области, критически осмысливает взгляды теоретиков и практиков туризма на исследуемую проблему. Теоретическая часть курсовой работы должна включать сущность, структуру, функции, принципы, правила, цели и задачи, методы и способы, относящиеся к предмету исследования или вопросу деятельности туристской организации.

Решающим фактором успешного написания этого раздела курсовой работы является тщательное и всестороннее изучение литературы по избранной теме (учебная и научная литературы, периодические издания). Обязательным является ссылка на использованные источники. Первый раздел по объему должна занимать примерно 11-12 страниц всей работы.

2.1.3 Содержание второго раздела курсовой работы

Темы курсовых работ, представленные в разделе 4, разделены на 2 блока: рассматриваемые на примере туристского агентства или оператора. Допускается подготовка курсовой работы по инициативной теме, предложенной магистрантом

или заказанной организацией туристской индустрии (посредством письма руководителя организации).

Второй (аналитический) раздел курсовой работы включает общую и экономическую характеристику организации, выбранной магистрантом в качестве объекта исследования, анализ сложившейся в организации ситуации в целом и по исследуемой теме, характеристику отдельных аспектов изучаемой проблемы в соответствии с изложенными ранее теоретическими основами. Первый подраздел раздела, посвященный характеристике организации включает: описание местоположения, период функционирования организации, краткую характеристику основных услуг. Приводится таблица основных показателей организации за два-три последний года, графический материал по количеству и динамике клиентов, партнеров и т.п.

Основным содержанием этого этапа работы должен являться сбор достоверной и полной информации об исследуемой организации, содержащейся в статистической отчетности, данных оперативного и бухгалтерского учета и других внутренних документах организации за 2-3 последних года. Исследование должно проводиться на основе цифрового и эмпирического материала, излагаемого в виде таблиц, схем, рисунков. Приветствуется использование методик, подходов, алгоритмов для исследования и оценки, разработанных в диссертационных исследованиях по данной тематике. На основе характеристики и анализа состояния предмета исследования магистрантом формулируются выводы, содержащие: достоинства и недостатки в деятельности организации; внутренние и внешние факторы, влияющие на состояние предмета исследования; существующие в организации проблемы. Наличие выводов позволяет разработать направления и мероприятия по совершенствованию деятельности турагентства (туроператора).

Объем аналитического раздела составляет 13-15 страниц.

2.1.4 Содержание третьего раздела курсовой работы

Третий (рекомендательный) раздел курсовой работы должен содержать рекомендации, мероприятия и предложения по решению выявленных проблем в

развитии конкретного вида туризма или деятельности туристского предприятия, с указанием основных путей и перспектив для развития. Данные предложения должны быть разработаны студентом самостоятельно, обоснованно экономически и/или организационно для применения на предприятии (регионе). Для разработки мероприятий, предложений, их обоснования с экономических и управленческих позиций магистрант должен применить методику, заимствованную из диссертационных исследований или разработать собственную. Объем данного раздела должен составлять 9-10 страниц.

2.1.5 Содержание заключения курсовой работы

Заключение курсовой работы должно включать основные результаты проведенного студентом исследования по выбранной теме, включая основные выводы по всем подразделам работы (теоретической, аналитической и рекомендательной). Объем заключения - около 2 страниц.

3 Общие требования к оформлению курсовой работы

3.1 Требования к оформлению текста курсовой работы

Текст курсовой работы выполняется на одной стороне листа белой бумаги А 4 (210 × 297 мм) по ГОСТ 2.301-68 с применением печатающих и графических устройств вывода ЭВМ (ГОСТ 2.004).

На компьютере текст должен быть оформлен в текстовом редакторе Word for Windows версии не ниже 6.0. Тип шрифта: Times New Roman Cyr. Шрифт основного текста – обычный, размер 14 пт. Шрифт заголовков разделов, структурных элементов «Аннотация», «Содержание», «Введение», «Заключение», «Список использованных источников», «Приложение» - полужирный, размер 16 пт. Шрифт заголовков подраздела – полужирный, размер 14 пт.

Межсимвольный интервал: обычный. Междустрочный интервал – полуторный. Выравнивание текста по ширине. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и равен 15 мм.

Оформление перечислений, формул, таблиц, рисунков, приложений осуществляется в соответствии с СТО 02069024.101-2010 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления», размещенного на сайте ОГУ <http://osu.ru/doc/385>. В приложениях Ж и И представлены примеры оформления таблиц и рисунков. В приложении К представлены примеры таблиц, которые могут быть представлены в курсовой работе.

Каждый раздел рекомендуется начинать с нового листа. Подразделы внутри раздела располагаются через интервал после заголовка раздела или предыдущего текста.

3.2 Требования к оформлению страниц курсовой работы

Текст курсовой работы рекомендуется печатать без выполнения рамки, соблюдая следующие размеры полей:

- левое – 30 мм;
- правое – 10 мм;
- верхнее и нижнее – 20 мм.

Страницы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки. Титульный лист включают в общую нумерацию страниц, номер страницы «1» не проставляется.

При формировании страницы от абзаца не должно отрываться (переноситься на другую страницу или оставаться на ней) менее двух строк.

4 Тематика курсовых работ

1 Организация групповых и индивидуальных туров (на примере организации).

2 Организация договорных отношений в туристской индустрии (на примере организации).

- 3 Особенности взаимодействия с туристскими операторами (на примере туристского агентства).
- 4 Организация деятельности регионального туристского оператора (на примере туристского оператора).
- 5 Экономика и организация региональной сети представительств и филиалов (на примере организации).
- 6 Организация взаимодействия оператора и агентств (на примере туроператора).
- 7 Организация функционирования регионального представительства туристского оператора (на примере туристского оператора).
- 8 Экономико-организационное обоснование дифференциации обслуживания туристов (на примере организации).
- 9 Организация взаимоотношений с туристами в конфликтных ситуациях (на примере организации).
- 10 Экономика и организация продвижения туристских продуктов (на примере организации).
- 11 Экономико-организационное обоснование специализированных туров (на примере организации).
- 12 Организация комплекса экскурсионных маршрутов для детей (на примере организации с учетом специфики социальной группы).
- 13 Организация массовых зрелищ и мероприятий как фактор развития туризма (на примере организации или региона).
- 14 Организация межрегиональных туров (на территории Приволжского федерального округа).
- 15 Экономика и организация производства сувенирной продукции (на примере организации).
- 16 Экономика и организация культурно-зрелищных мероприятий (на примере организации).
- 17 Экономика и организация анимационных программ (на примере организации).

18 Организация внутреннего документооборота (на примере организации).

Данный перечень тем может дополняться и уточняться в зависимости от специфики объекта исследования, то есть конкретной организации туристской индустрии. Данное уточнение должно быть согласовано с руководителем курсовой работы. В названии каждой темы указывается объект исследования. Например: «Организация взаимодействия оператора и агентств (на примере ООО «Планета туризма»).

5 Примерное содержание теоретической и практической части курсовой работы по темам

Тема 1 - Организация групповых и индивидуальных туров (на примере организации)

В теоретической части курсовой необходимо дать основные понятия и определения группового и индивидуального туризма; выделить виды группового и индивидуального туризма; изучить особенности организации групповых и индивидуальных туров (изложить с использованием схем, таблиц).

В практической части раскрываются: порядок организации данных туров, различия между данными процессами, последовательность работы с клиентами, характеристики основных туров, проведенных организацией за последние 2-3 года, взаимодействие с партнерами по организации туров. Анализируются динамика количества и структура обслуженных клиентов, затраты и доходы от туров, распределение обязанностей между сотрудниками по организации туров. Выявляются проблемы и недостатки в организации туров. Иными словами содержание теоретической части раскрывается на примере туристской организации.

В рекомендательной части курсовой работы необходимо разработать комплекс мероприятий по совершенствованию организации группового и индивидуального туризма на выбранном предприятии, предложить программу

организации группового и/или индивидуального тура на примере объекта исследования.

Тема 2 - Организация договорных отношений в туристской индустрии (на примере организации)

В теоретической части курсовой необходимо рассмотреть сущность и значение договорных отношений в туризме; выделить виды и особенности договоров; изучить нормативно-правовую базу, регулирующую договорные отношения в туризме.

В практической части анализируются: количество договоров с поставщиками и клиентами, их структура по признакам постоянства, долгосрочности, видам договоров и др. Раскрываются: особенности и характеристика типов договоров, распределение обязанностей между сотрудниками по заключению, выполнению и контролю за договорами. Выявляются проблемы и недостатки в организации договорных отношений. При наличии конфликтов дается характеристика организации их разрешения. Таким образом, раскрываются вопросы теоретической части на примере одного из туристских предприятий.

В рекомендательной части курсовой работы необходимо разработать комплекс мероприятий по совершенствованию договорных отношений на примере объекта исследования.

Тема 3 - Особенности взаимодействия с туристскими операторами (на примере туристского агентства)

В теоретической части курсовой необходимо рассмотреть сущность и виды туристских операторов, их отличия от турагентств по функциям и законодательным требованиям; дать характеристику взаимодействия агентства с операторами (типовые и индивидуальные договорные отношения, виды и размеры вознаграждений, требования к агентствам); выявить основное содержание и особенности взаимодействия различных видов операторов и агентств.

В практической части курсовой работы анализируются: количество и структура операторов, с которыми работает объект исследования; количество и структура приобретенных у туроператоров туристских продуктов (в натуральных и

стоимостных единицах измерения); размеры комиссионных вознаграждений по операторам (договорные и фактические). Дается характеристика особенностей работы с отдельными операторами; факторов, способствующих или препятствующих эффективному взаимодействию; выявляются недостатки и проблемы взаимодействия.

В рекомендательной части курсовой работы необходимо разработать комплекс мероприятий по совершенствованию взаимодействия объекта исследования с операторами, дать организационно-экономическое обоснование предложений.

Тема 4 - Организация деятельности регионального туристского оператора (на примере туристского оператора)

В теоретической части курсовой необходимо рассмотреть сущность и виды туристских операторов, их отличия от турагентств по функциям и законодательным требованиям; дать характеристику взаимодействия регионального туроператора с агентствами (типовые и индивидуальные договорные отношения, виды и размеры вознаграждений, требования к агентствам, основной документооборот); выявить основное содержание и особенности взаимодействия регионального оператора и агентств (схематичное описание процессов).

В практической части курсовой работы анализируются: количество и структура агентств, с которыми работает объект исследования; количество и структура приобретенных у туроператоров туристских продуктов (в натуральных и стоимостных единицах измерения); размеры комиссионных вознаграждений по агентствам (договорные и фактические). Дается характеристика особенностей работы с отдельными агентствами; факторов, способствующих или препятствующих эффективному взаимодействию; выявляются недостатки и проблемы взаимодействия.

В рекомендательной части курсовой работы необходимо разработать комплекс мероприятий по совершенствованию взаимодействия объекта исследования с агентствами, дать организационно-экономическое обоснование предложений.

Тема 5 - Экономика и организация региональной сети представительств и филиалов (на примере организации)

В теоретической части курсовой необходимо рассмотреть сущность и виды туристских операторов, их отличия от турагентств по функциям и законодательным требованиям; дать характеристику процесса организации собственной сети региональных представительств и филиалов; различий между представительством и филиалом; привести основные этапы экономического обоснования целесообразности организации региональной сети; взаимодействия региональных представительств и филиалов с туроператором (типовые и индивидуальные договорные отношения, виды и размеры вознаграждений, требования к филиалам и представительством, основной документооборот); выявить основное содержание и особенности взаимодействия регионального представительства или филиала с оператором (схематичное описание процессов).

В практической части курсовой работы анализируются: количество и структура сети и оператора, с которым работает объект исследования; количество и структура сети представительств и филиалов, количество приобретенных у туроператора туристских продуктов (в натуральных и стоимостных единицах измерения); размеры комиссионных вознаграждений по представительством и филиалам (договорные и фактические). Дается характеристика особенностей работы с отдельными представительством (или наоборот, представительства с оператором); факторов, способствующих или препятствующих эффективному взаимодействию; выявляются недостатки и проблемы взаимодействия.

В рекомендательной части курсовой работы необходимо разработать комплекс мероприятий по совершенствованию взаимодействия объекта исследования с представительством и филиалами (или представительства с оператором), дать организационно-экономическое обоснование предложений.

Тема 6 - Организация взаимодействия оператора и агентств (на примере туроператора)

В теоретической части курсовой необходимо рассмотреть сущность и виды туристских операторов, их отличия от турагентств по функциям и законодательным

требованиям; дать характеристику взаимодействия туроператора с агентствами (типовые и индивидуальные договорные отношения, виды и размеры вознаграждений, требования к агентствам, основной документооборот); выявить основное содержание и особенности взаимодействия оператора и агентств (схематичное описание процессов).

В практической части курсовой работы анализируются: количество и структура агентств, с которыми работает объект исследования; количество и структура приобретенных у туроператора туристских продуктов (в натуральных и стоимостных единицах измерения); размеры комиссионных вознаграждений по агентствам (договорные и фактические). Дается характеристика особенностей работы с отдельными агентствами; факторов, способствующих или препятствующих эффективному взаимодействию; выявляются недостатки и проблемы взаимодействия.

В рекомендательной части курсовой работы необходимо разработать комплекс мероприятий по совершенствованию взаимодействия объекта исследования с агентствами, дать организационно-экономическое обоснование предложений.

Тема 7 - Организация функционирования регионального представительства туристского оператора (на примере туристского оператора)

В теоретической части курсовой необходимо: рассмотреть сущность и виды туристских операторов, их отличия от турагентств по функциям и законодательным требованиям; дать характеристику взаимодействия агентства с операторами (типовые и индивидуальные договорные отношения, виды и размеры вознаграждений, требования к агентствам); представить порядок организации и регистрации регионального представительства туроператора (обоснование целесообразности, условий функционирования и взаимодействия с «головной компанией»).

В практической части курсовой работы анализируются: количество и структура проданных туристских продуктов «головного» туроператора (в натуральных и стоимостных единицах измерения); каналы распространения

турпродуктов региональным представительством; размеры комиссионных вознаграждений (договорные и фактические). Дается характеристика особенностей работы регионального представительства с отдельными партнерами (физическими и юридическими лицами), а также «головного» оператора; факторов, способствующих или препятствующих эффективному взаимодействию; выявляются недостатки и проблемы взаимодействия.

В рекомендательной части курсовой работы необходимо разработать комплекс мероприятий по совершенствованию взаимодействия объекта исследования с клиентами и партнерами, дать организационно-экономическое обоснование предложений.

Тема 8 - Экономико-организационное обоснование дифференциации обслуживания туристов (на примере организации)

В теоретической части курсовой рассматриваются: сущность дифференцированного подхода к обслуживанию туристов; классификация туристов по различным признакам; особенности обслуживания различных категорий туристов; экономико-организационное обоснование целесообразности дифференцированного обслуживания.

В практической части курсовой работы анализируются: динамика и структура обслуженных организацией туристов за 2-3 последних года, динамика и структура доходов и расходов организации от различных групп туристов (клиентов). Дается характеристика процесса обслуживания как минимум двух типов туристов, выявляются недостатки и резервы улучшения обслуживания, приводятся результаты анкетирования туристов по качеству обслуживания, проводится сравнение процесса обслуживания в данной организации и в организации конкуренте (или с другой базой сравнения).

В рекомендательной части курсовой работы разрабатываются программы обслуживания для двух-трех групп туристов и клиентов с подробным организационным обоснованием в виде схем, моделей, алгоритмов, распределением обязанностей; предлагается комплекс мероприятий по совершенствованию обслуживания туристов (клиентов) с экономико-организационным обоснованием.

Тема 9 - Организация взаимоотношений с туристами в конфликтных ситуациях (на примере организации)

В теоретической части курсовой работы рассматриваются: понятие, содержание и специфика процесса обслуживания клиентов на предприятии туристской индустрии; понятие, виды, причины конфликтов с клиентами в туристской индустрии и методы их разрешения; нормативная база взаимоотношений с клиентами в сфере услуг в целом и туризме, в частности.

В практической части курсовой работы анализируются: динамика и структура обслуженных организацией туристов за 2-3 последних года, динамика и структура доходов и расходов организации от различных групп туристов (клиентов). Рассматриваются количество и структура конфликтов, процесс их фактического разрешения, результаты конфликтов. Дается оценка правомерности и целесообразности действий сотрудников турфирмы в конфликте. Описывается имеющаяся в организации нормативная база и уровень организационной культуры по разрешению конфликтов.

В рекомендательной части курсовой работы необходимо разработать комплекс мероприятий по совершенствованию обслуживания клиентов туристской фирмы для предотвращения конфликтов и \ или минимизации их негативных последствий для клиентов и туристской организации.

Тема 10 - Экономика и организация продвижения туристских продуктов (на примере организации)

В теоретической части курсовой работы рассматриваются: сущность и специфику продвижения туристского продукта; характеристики рекламных и нерекламных методов продвижения туристского продукта; используемые методы продвижения туристского продукта на мировом, российском и региональном рынках турпродуктов (сравнительный анализ). Приводится методика оценки эффективности (результативности) мероприятий по продвижению турпродуктов.

В аналитической части курсовой работы анализируются: динамика и структура обслуженных организацией туристов за 2-3 последних года, динамика и структура доходов и расходов организации от различных групп туристов (клиентов),

затраты на мероприятия по продвижению турпродуктов. Рассматриваются наиболее значимые для организации методы продвижения (организация проведения, целесообразность времени, места и формы проведения) и анализируется их эффективность. Выявляются недостатки в организации продвижения.

В рекомендательной части курсовой работы выявляются методы, наиболее эффективные для продвижения турпродукта объекта исследования с учетом его специфики. Разрабатывается комплекс мероприятий по продвижению туристского продукта с экономико-организационным обоснованием для выбранного в качестве объекта исследования туристского предприятия.

Тема 11 - Экономико-организационное обоснование специализированных туров (на примере организации)

В теоретической части курсовой работы рассматриваются: виды специализированных туров (лечебных, образовательных, «шоп-туров» и т.п.), их востребованность на мировом, российском и региональном рынках туристских продуктов. Выделяются особенности организации отдельных видов специализированных туров (с детализацией того вида, который осуществляется в организации – объекте исследования).

В практической части курсовой работы анализируются: количество и структура осуществленных специализированных туров в организации за последние 2-3 года; доходы и затраты организации на данные туры, популярность и востребованность со стороны клиентов. Приводится описание процесса организации работы с клиентами по продаже специализированных туров. Выявляются недостатки и проблемы в организации таких туров и работе с клиентами.

В рекомендательной части курсовой работы необходимо разработать комплекс мероприятий по совершенствованию организации специализированных туров, обслуживанию клиентов с экономико-организационным обоснованием для выбранного в качестве объекта исследования туристского предприятия.

Тема 12 - Организация комплекса экскурсионных маршрутов для детей (на примере организации с учетом специфики социальной группы)

В теоретической части курсовой работы рассматриваются: классификация и виды современного детского туризма; правовые аспекты организации детского туризма; мировой и российский опыт организации экскурсионных маршрутов для детей с учетом специфики социальных групп (возраст, национально-культурные характеристики, хобби и увлечения).

В практической части курсовой работы анализируются: динамика и структура экскурсий и маршрутов для детей за последние два-три года; доходы и затраты фирмы; количество и структура обслуженных клиентов. Рассматриваются основные характеристики маршрутов и экскурсий, организация их проведения, обеспечение безопасности и контроля, популярность маршрутов. Делаются выводы о востребованности экскурсий, каналах продвижения, постоянстве базы клиентов, особенностях разработки самих экскурсий и их текстового содержания, недоработках и проблемах в организации.

В рекомендательной части курсовой работы необходимо разработать тематический комплекс экскурсий для детей; осуществить организационно-экономическое обоснование комплекса и иных мероприятий.

Тема 13 - Организация массовых зрелищ и мероприятий как фактор развития туризма (на примере организации или региона)

В теоретической части курсовой работы рассматриваются: понятия и виды культурно-массовых мероприятий по различным признакам; особенности организации конкретных видов мероприятий (день города, выставка регионального уровня, фестиваль, конгресс и т.п.); средства обеспечения известности, безопасности, сопровождения дополнительными услугами; принципы, требования и правила организации подобных мероприятий.

В практической части курсовой работы анализируются: количество и структура массовых мероприятий в области (муниципальном образовании) за последние два-три года; уровень их популярности, массовости; уровень организации; организация взаимодействия с партнерами. Выявляются недостатки и проблемы в организации мероприятий.

В рекомендательной части курсовой работы разрабатывается программа проведения массового мероприятия: определяется вид, аудитория, период, сценарий, участники, средства и ресурсы. Необходимо обосновать возможность постоянного проведения мероприятия и его туристскую привлекательность.

Тема 14 - Организация межрегиональных туров (на территории Приволжского федерального округа)

В теоретической части курсовой работы необходимо проанализировать виды туристских маршрутов, представить их классификацию и характеристику; рассмотреть аспекты разработки и организации туристских маршрутов с учетом специфики регионов.

В практической части курсовой работы необходимо дать краткую характеристику туристского потенциала федерального округа; проанализировать существующие предложения межрегиональных туристских маршрутов, выявить проблемы предложения и организации данных маршрутов.

В рекомендательной части курсовой работы необходимо разработать межрегиональный туристский маршрут; комплекс мероприятий по совершенствованию организации внутреннего туризма в Приволжском федеральном округе или совокупности его регионов.

Тема 15 - Экономика и организация производства сувенирной продукции (на примере организации)

В теоретической части курсовой работы необходимо проанализировать понятия и виды сувенирной продукции на мировом, федеральном или региональном рынке; использование сувениров как получение способ дополнительных доходов; принципы ценообразования на различные виды сувенирной продукции. Продукция народных промыслов и ремесел как разновидность сувениров.

В практической части курсовой работы характеризуются основные виды сувенирной продукции, выпускаемой в регионе, ее ассортимент, соответствие специфике региона, его культурным и иным традициям. Рассчитываются себестоимость и цена на отдельные виды сувениров или продукции народных промыслов.

В рекомендательной части курсовой работы необходимо разработать комплекс сувениров, отражающих региональную специфику; дать экономическое обоснование целесообразности их выпуска и распространения.

Тема 16 - Экономика и организация культурно-зрелищных мероприятий (на примере организации)

В теоретической части курсовой работы рассматриваются: понятия и виды культурно-зрелищных мероприятий по различным признакам; особенности организации конкретных видов мероприятий (концерты народных коллективов, мероприятия в дни профессиональных праздников и т.п.); средства обеспечения безопасности, сопровождения дополнительными услугами; принципы, требования и правила организации подобных мероприятий.

В практической части курсовой работы анализируются: количество и структура культурно-зрелищных мероприятий, организованных объектом исследования или с его участием за последние два-три года; уровень их популярности, массовости; уровень организации; организация взаимодействия с партнерами. Выявляются недостатки и проблемы в организации мероприятий.

В рекомендательной части курсовой работы разрабатывается программа проведения культурно-зрелищного мероприятия (или комплекса мероприятий): определяется вид, аудитория, период, сценарий, участники, средства и ресурсы. Необходимо обосновать возможность постоянного проведения мероприятия и его туристскую привлекательность.

Тема 17 - Экономика и организация анимационных программ (на примере организации)

В теоретической части курсовой работы рассматриваются понятия «досуг», «туристская анимация»; особенности организации досуга туристов и отдыхающих; особенности анимационных программ в зависимости от категории туристов и вида организации туристской индустрии (санаторий, молодежный лагерь, отель, пляжный комплекс и т.п.). Анализируется современное состояние анимационного обслуживания туристов в Российской Федерации, регионе.

В практической части курсовой работы дается характеристика анимационных программ, проводимых организацией – виды, тематика, регулярность проведения. Раскрываются особенности организации анимационных программ, выявляются их достоинства, недостатки, проблемы.

В рекомендательной части курсовой работы необходимо разработать комплекс мероприятий по совершенствованию анимации обслуживания туристов.

Тема 18 - Организация внутреннего документооборота (на примере организации)

В теоретической части курсовой работы рассматриваются основные виды документов, используемых в организациях туризма (общий документооборот, документы по оформлению туров, бухгалтерская отчетность и т.п.).

В практической части курсовой работы описывается документооборот конкретной организации, обязанности сотрудников по его оформлению, выявляются проблемы и недостатки в оформлении документов и их оборота.

В рекомендательной части курсовой работы необходимо разработать мероприятия по корректировке документооборота, его автоматизации и т.п.

6 Литература, рекомендуемая для изучения при выполнении курсовой работы

6.1 Основная литература

1 Здоров, А. Б. Экономика туризма : учебник / А. Б. Здоров ; Российская международная академия туризма. - М. : Финансы и статистика, 2007. - 272 с.

2 Крутик, А. Б. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие для вузов / А. Б. Крутик, М. В. Решетова . - М. : Академия, 2010. - 218 с.

3 Чудновский, А. Д. Управление индустрией туризма : учеб. пособие для вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, В. С. Сенин . - 4-е изд., испр. и доп. - М. : КноРус, 2007. - 440 с.

4 Морозов, М.А. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. для вузов / М.А. Морозов . - М. : Академия, 2004. - 288 с.

5 Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учеб. пособие / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева.- 5-е изд., стер. - М. : КноРус, 2010. - 199 с.

6.2 Дополнительная литература

1 Третьякова, Т. Н. Анимационная деятельность в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие для вузов / Т. Н. Третьякова . - М. : Академия, 2008. – 270 с.

2 Воронкова, Л. П. История туризма и гостеприимства : учеб. пособие / Л. П. Воронкова . - М. : ФАИР-ПРЕСС, 2004. - 304 с.

3 Яковлев, Г. А. Экономика и статистика туризма: учеб. пособие / Г. А. Яковлев .- 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Изд-во РДЛ, 2007. - 480 с.

4 Сафонова, Л. В. Социальные технологии в сфере сервиса и туризма : учеб. пособие для вузов / Л. В. Сафонова . - М. : Академия, 2007.

5 Саак, А. Э. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие для вузов / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных . - СПб. : Питер, 2007. - 480 с.

6 Косолапов, А. Б. Управление рисками в туристическом бизнесе : учеб. пособие для вузов / А. Б. Косолапов . - М. : КноРус, 2009. - 288 с.

7 Бгатов, А. П. Туристские формальности : учеб. пособие для вузов / А. П. Бгатов, Т. В. Бойко, М. В. Зубарева .- 3-е изд., стер. - М. : Академия, 2007.

6.3 Периодические издания

1 Деловой туризм / Business Travel : журнал. - М. : Агентство "Роспечать" 2006.

2 Вокруг света : журнал / учредитель и издатель: ООО «Издательство«Вокруг света» - М. : АПР, 2004- 2010.

3 Турагентство : журнал. - М. : Агенство "Роспечать" - 2006.

4 Туризм: практика, проблемы, перспективы : журнал / учредитель: ООО "Агентство Информбанк" - М. : Агенство "Роспечать" – 2003 – 2009.

5 Туризм: право и экономика : журнал / учредитель: ЗАО «Издательская группа «Юрист» - М. : Агенство "Роспечать", 2005 - 2010.

6.4 Интернет-ресурсы

1 Сайт "Все о туризме - туристическая библиотека". Режим доступа: <http://tourlib.net/>

2 Министерство культуры, общественных и внешних связей Оренбургской области. Режим доступа: <http://www.mininform.orb.ru/>

3 Туризм, отдых и путешествия на сайте. Режим доступа: <http://tyrrizm.ru>

Заключение

В методических указаниях представлены требования к построению, содержанию и оформлению курсовой работы по дисциплине «Экономика и организация туроператорской и турагентской деятельности» для магистрантов по направлению подготовки 100400 - «Туризм», магистерская программа «Экономика и организация туризма».

Выполнение курсовой работы является формой самостоятельной учебной работы и должно осуществляться в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки, а также требованиям стандартов по оформлению курсовых работ.

Основные положения выполненной магистрантом курсовой работы подлежат публичной защите с возможностью обсуждения полученных результатов и предложенных мероприятий по совершенствованию деятельности туристских предприятий и развитию туризма на территории Оренбургской области.

Приложение А
(справочное)
Правила присвоения классификационного кода

	X	XXXXXX.	XX.	X	X	XX.	XXX	XX
Код организации-разработчика (ОГУ)								
Код специальности (100103, 100101)								
бакалавр – 62, специалист – 65, магистр – 68								
Код вида документации								
Дипломный проект – 1								
Дипломная работа – 2								
Дипломная работа для нетехнических специальностей – 3								
Курсовой проект – 4								
Курсовая работа – 5								
РГР – 6								
УИРС – 7								
Реферат – 8								
Практика – 9								
Характеристика тем								
Без указания – 0								
Конструкторская – 1								
Технологическая – 2								
Исследовательская – 3								
Комбинированная – 4								
Год издания.								
Обозначается двумя последними цифрами календарного года, в котором защищается проект (работа, реферат)								
Номер зачетной книжки								
Берется три последние цифры номера								
Шифр документа								
ПЗ – пояснительная записка								
О – отчет по РГР								
Р – реферат								
П – отчет по практике								
ОО – для нетехнических специальностей								

Приложение Б
(обязательное)

Пример оформления титульного листа курсовой работы

Министерство образования и науки Российской Федерации

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет экономики и управления
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

КУРСОВАЯ РАБОТА

По дисциплине «Экономика и организация туроператорской и турагентской
деятельности»

Организация взаимодействия оператора и агентств (на примере
ООО «Лидия тур»)
ОГУ 100103.65.5012.041 ОО

Руководитель работы
д-р эконом. наук,
проф. Ж.А. Ермакова

«__» _____ 20__ г.

Исполнитель

Студентка гр. 11Т (м)

_____ А.А. Иванова

«__» _____ 20__ г.

Оренбург 20__

Приложение В
(обязательное)
Пример оформления бланка задания на курсовую работу

Министерство образования и науки Российской Федерации

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

Задание на курсовую работу

**Организация взаимодействия оператора и агентств (на примере ООО
«Лидия тур»)**

Исходные данные:	Работы зарубежных и отечественных экономистов по рассматриваемой теме; статистические данные по анализируемым туристским потокам и объектам Оренбургской области; отчетные данные объекта исследования.
Перечень подлежащих разработке вопросов:	а) понятие и виды туроператоров и турагентств; б) особенности взаимодействия туроператоров и турагентств; в) анализ деятельности ООО «Лидия тур» за 2009-2010гг.; г) анализ и оценка партнеров фирмы; д) разработка комплекса мероприятий по совершенствованию взаимодействия фирмы с агентствами Оренбургской области и их организационно-экономическое обоснование
Перечень графического материала:	Таблицы и рисунки, отражающие результаты деятельности ООО «Лидия тур», взаимодействие с партнерами

Дата выдачи задания «__» _____ 20__ г.

Руководитель _____ Ж.А. Ермакова

Исполнитель _____

Студент гр. 11 Т (м) _____ А.А. Иванова

Срок защиты работы «__» _____ 20__ г.

Приложение Г
(обязательное)
Пример оформления структурного элемента «Содержание»

Содержание

Введение.....	3
1 Теоретические основы организации взаимодействия оператора и агентств.....	5
1.1 Понятие, содержание и специфика организаций туризма	5
1.2 Экономико-организационные основы взаимодействия туроператора и турагентств.....	12
2 Анализ взаимодействия туроператора ООО «Лидия тур» за 2009-2011 гг.	19
2.1 Организационно-экономическая характеристика деятельности фирмы	19
2.2 Процесс взаимодействия с агентствами и анализ результатов	25
3 Рекомендации по совершенствованию процесса взаимодействия ООО «Лидия тур» и агентств	33
3.1 Мероприятия по совершенствованию процесса взаимодействия.....	33
3.2 Экономическое обоснование предложенных мероприятий.....	39
Заключение	45
Список использованных источников.....	47
Приложение А – Лист бронирования.....	49

Приложение Д
(обязательное)
Пример оформления аннотации

Аннотация

В курсовой работе рассматривается деловой туризм: объекты и особенности создания программ обслуживания (на примере Оренбургской области).

Курсовая работа состоит из трех разделов.

Первый раздел отражает теоретические основы делового туризма, сущность и понятия. Проанализированы особенности организации делового туризма. Подробно рассмотрена инфраструктура делового туризма.

Во втором разделе рассмотрены практические аспекты деятельности объекта исследования – Оренбургской области, представлен анализ услуг в сфере делового туризма, а также туристский потенциал развития делового туризма в Оренбургской области.

В третьем разделе сформулированы мероприятия по улучшению качества услуг в сфере делового туризма и рекомендации по совершенствованию делового туризма в Оренбургской области, рекомендации имеют экономическое обоснование их внедрения.

Работа выполнена печатным способом на 34 страницах с использованием 21 источника, содержит 4 рисунка, 5 таблиц и 2 приложения.

Приложение Е
(обязательное)
Пример оформления списка использованных источников

Список использованных источников

- 1 Арзуманова, Т. И. Экономика и планирование на предприятиях торговли и питания : учебник / Т. И. Арзуманова, М. Ш. Мачабели .- 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2009. - 274 с. - Библиогр.: с. 271-273.
- 2 Басова, Т.Ф. Основы экономики и управления/ Т.Ф. Басова, В.И. Иванов, Н.Н. Кожевников - М.: Издательский центр «Академия», 2004. - 272 с.
- 3 Бове, А. Современная реклама / Аренс Бове. – М.: Изд-во «София», 2001. – 180с.
- 4 Буров, В. П. Бизнес-план. Методика составления / В.П. Буров - М.: Изд-во «ЦИПКК АП», 1995. – 88 с.
- 5 Ветитнев, А.М. Курортное дело: учебное пособие / А.М. Ветитнев, Л.Б. Журавлёва. – М.: КНОРУС, 2006. – 528 с.
- 6 Волков, О.И. Экономика предприятия: курс лекций / О.И. Волков, В.К. Складенко - М.:ИНФРА-М, 2003. - 280 с.
- 7 Волков, Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: учебник / Ю.Ф. Волков. – изд. 2-е. – Ростов н/Д.: Феникс, 2005. – 384 с.
- 8 Гордеева, Т.В. Эффективный менеджмент. Личность в системе управления / Т.В. Гордеева, Н.В. Кармашкова. – Хабаровск: АСТ-Астрель, 1996. – 80 с.
- 9 Дурович, А.П. Маркетинг в туризме / А.П. Дурович, А.С. Копанев. - М.: «Экономпресс», 2008. - 473 с.
- 10 Ефимова, О.П. Экономика общественного питания: учеб. пособие / О. П. Ефимова .- 2-е изд., испр. - Минск : Новое знание, 2000. - 304 с. : табл.. - (Экономическое образование) - ISBN 985-6516-32-3.
- 11 Жарков, А.Д. Технология культурно-досуговой деятельности: учебно-методическое пособие для вузов культуры и искусства / А.Д. Жарков. - 2-е изд. перераб. и доп. - М.: Профиздат, 2002. - 288 с.

- 12 Киперман, Г. Я. Рыночная экономика: 200 терминов / под ред. Г. Я. Кипермана - М.: Издательство политической литературы, 1991. – 223 с.
- 13 Кулибанова, В.В. Маркетинг сервисных услуг / В.В. Кулибанова. - СПб.: Вектор, 2006. - 192 с.
- 14 Михеева, Н.А. Менеджмент в социально-культурной сфере / Н.А. Михеева. - СПб.: «Прогресс» 2000. – 170 с.
- 15 Никуленкова, Т.Т. Проектирование предприятий общественного питания: учеб. для вузов / Т.Т. Никуленкова, В.Н. Маргелов . - М. : Экономика, 1987. - 175с
- 16 Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник; / под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича. 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2007. – 276 с.
- 17 Саак, А. Э. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме / А. Э. Саак, В. Пшеничных – СПб.: «НИМП», 2007. – 480 с.
- 18 Трудовой кодекс Российской Федерации: [офиц. текст: по состоянию на 5 мая 2009 года]. – М.: Проспект, Омега-Л, 2009. – 208 с.
- 19 Ушаков, И.И., Бизнес-план. / И.И. Ушаков. - СПб.: Питер, 2005. -223 с.
- 20 Чудновский, А. Д. Управление индустрией туризма: учеб. пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, В. С. Сенин. – М.: ЮНИТИ, 2004. – 448 с.

Приложение Ж
(справочное)
Пример оформления таблицы

Таблица 9 – Основные экономические показатели работы ООО «Кван» за 2008 – 2010 гг.

Показатели	2008 г.	2009 г.	2010 г.	Абсолютное отклонение, +/-		Темп роста, %	
				2009 г. к 2008 г.	2010 г. к 2009 г.	2009 г. к 2008 г.	2010 г. к 2009 г.
Объем реализации услуг, товаров, продукции, тыс. руб.	14317,5	14677,5	14891,1	+360,0	+213,5	108,3	104,6
Сумма комиссионного вознаграждения, тыс. руб.	2147,6	2201,6	2233,6	+ 54	+ 32,1	108,3	104,6
Затраты на производство и реализацию, тыс. руб.	984,6	997,2	1062,3	+ 12,6	+ 65,1	101,3	106,5
Прибыль от реализации, тыс. руб.	1163,0	1204,4	1171,3	+ 41,4	- 33,1	103,6	97,2
Налог на прибыль, тыс. руб.	232,6	240,9	234,3	-	-	-	-
Чистая прибыль	930,4	963,5	937,0	33,1	-26,5	103,6	97,2
Среднесписочная численность работников, чел.	4	4	4	-	-	-	-
Фонд заработной платы работников, тыс. руб.	748,8	748,8	748,8	0	0	0	0
Рентабельность услуг, %	118,1	120,8	110,3	-	-	-	-

Приложение И
(справочное)
Пример оформления иллюстрации

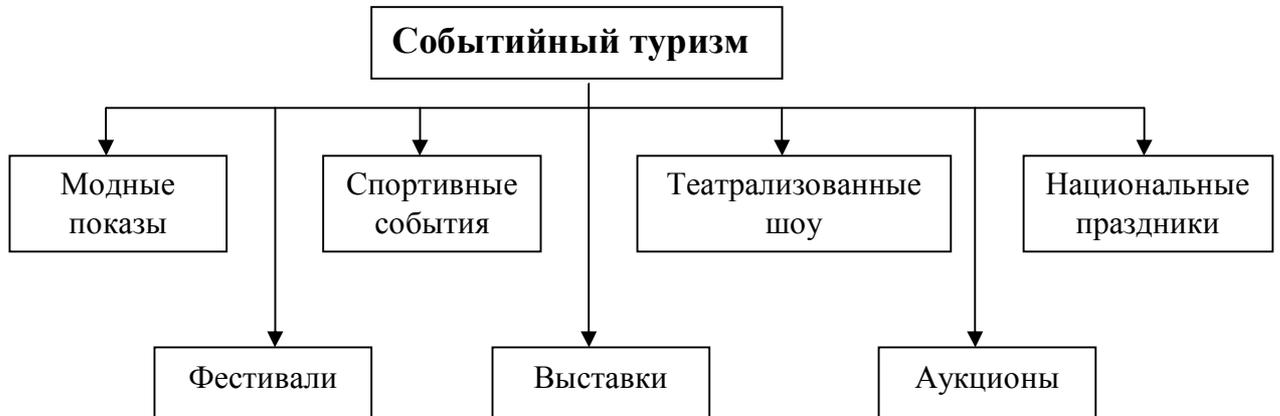


Рисунок 1 – Объекты событийного туризма

Приложение К
(справочное)
Примеры таблиц курсовой работы

Таблица 1 – Выставки, проводимые ОАО «УралЭкспо» за 2008-2011 г.

Название	Дата проведения				Количество экспонентов			
	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011

Таблица 2 – Краткая характеристика санаториев Оренбургской области (по состоянию на 01.02.2010 г.)

Название	Место расположения	Вместимость, чел.	Профиль лечения заболеваний	Оказываемые услуги

Таблица 3 – Калькуляция статей затрат по организации маршрута «Между Европой и Азией»

Наименование статьи затрат	Сумма на одного человека	Сумма на группу (10 человек)

Таблица 4 – Основные преимущества и недостатки рекламных средств

Наименование рекламного средства	Преимущества	Недостатки
Телевидение		
Радио		
Газеты и журналы		
Печатная реклама (буклеты, каталоги)		
Наружная реклама (билборды, афиши, электронные табло)		

Таблица 5 – Предложения экскурсий туристскими фирмами г. Оренбурга

Название туристской фирмы	Название экскурсии	Стоимость, руб.	Минимальное кол-во человек в группе	Примечание

Таблица 6 – План проведения выставки-ярмарки

Время	Мероприятие	Участники	Программа