МИНОБРНАУКИ РОССИИ

# Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

# высшего профессионального образования

“Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова”

Кафедра регионоведения и туризма

**Подготовка**

**к итоговым аттестационным испытаниям**

**по специальности**

**Социально-культурный сервис и туризм**

*Методические указания*

*Рекомендовано*

*Научно-методическим советом университета*

*для студентов, обучающихся по специальности*

*Социально-культурный сервис и туризм*

Ярославль 2012

*Рекомендовано*

*Редакционно-издательским советом университета*

*в качестве учебного издания. План 2012 года*

Рецензент – кафедра регионоведения и туризма Ярославского

государственного университета им. П.Г. Демидова

Составители: И.Д. Горшков, А.Ю. Данилов, О.Д. Дашковская

**Подготовка к итоговым аттестационным испытаниям по специальности Социально-культурный сервис и туризм:** метод. указания / сост. И.Д. Горшков, А.Ю. Данилов, О.Д. Дашковская; Яросл. гос. ун-т. – Ярославль: ЯрГУ, 2012.

Методические указания предназначены для студентов, обучающихся по специальности 100103 Социально-культурный сервис и туризм, очной формы обучения.

**Государственный экзамен**

Государственный экзамен является итоговым аттестационным испытанием, порядок проведения и программа которого определяются на основании методических рекомендаций и соответствующей примерной программы, разработанных УМО по образованию в области сервиса, Положения об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений, утвержденного Минобразованием России, и государственного образовательного стандарта по специальности 230500 Социально-культурный сервис и туризм. Государственный экзамен проводится государственной аттестационной комиссией, назначаемой приказом ректора из наиболее опытных преподавателей тех дисциплин, вопросы по которым вынесены на экзамен.

В соответствие со спецификой специальности государственный экзамен для студентов специальности Социально-культурный сервис и туризм носит междисциплинарный характер. Перечень вопросов, выносимых на итоговый экзамен по специальным дисциплинам, определяются вузом с учетом особенностей реализуемой образовательной программы. Сюда включаются основные вопросы дисциплин соответствующей специальности и специализации. В целях оптимизации подготовки студентов к государственному экзамену приблизительно за месяц до утвержденного рабочими учебными планами срока экзамена организуются обзорные лекции по дисциплинам, вопросы которых вынесены на государственный экзамен. Билеты к государственному экзамену утверждаются проректором по учебной работе вуза и состоят из двух теоретических вопросов и одного практического задания. В ходе раскрытия теоретических вопросов студент должен продемонстрировать как конкретные знания по определенному аспекту дисциплины, обозначенному в билете, так и общее владение теоретическими и практическими знаниями, навыками, терминологическим аппаратом, предусмотренным учебными программами по данной дисциплине. Практические задания даются по дисциплинам, вопросы по которым вынесены на государственный экзамен. Выполнение практического задания должно показать умение студента применять полученные в ходе обучения знания и навыки в конкретной практической ситуации.

Решение об оценке за государственный экзамен принимается на закрытом совещании всех членов государственной экзаменационной комиссии после сдачи государственного экзамена всеми студентами в данный день.

**Вопросы к междисциплинарному государственному экзамену**

**«Теория и практика в социально-культурном сервисе и туризме»**

***1.Функции и процесс управления в СКСиТ.***

Понятие и классификация функций управления: планирование, организация, мотивация, координация и контроль. Организация управления предприятием. Методы управления в СКСиТ: социально-психологические, организационно-распорядительные, экономические.

***2. Стратегическое управление в туризме.***

Цель стратегического менеджмента. Понятие стратегии. Объекты стратегического управления. Процесс стратегического планирования. Метод SWOT-анализа. Стратегии инновационной деятельности в туризме. Типы государственных инновационных стратегий: «переноса», «заимствования», «наращивания».

***3. Типы организационных структур и системы управления на предприятиях туристского бизнеса***

Сущность организационной структуры управления. Звенья, уровни управления. Горизонтальные и вертикальные связи. Преимущества и недостатки различных типов организационных структур предприятий туристского бизнеса: линейной, функциональной, линейно-функциональной, дивизиональной, матричной.

***4. Принятие управленческих решений в туризме.***

Сущность управленческих решений в туризме. Условия принятия и виды управленческих решений. Требования к управленческим решениям: эффективность, своевременность, обоснованность, реальность. Этапы принятия управленческих решений. Методы принятия управленческих решений.

***5. Маркетинговые исследования в СКСиТ***.

Маркетинговая информационная система – важнейшая составная часть информационной системы фирмы. Маркетинговые исследования: сущность, цели, этапы. Основные методы маркетинговых исследований: наблюдение, интервью, эксперимент. Методы обработки результатов маркетинговых исследований: количественные и качественные.

***6. Специфика маркетинга в туризме. Брендинг.***

Понятие маркетинга. Маркетинг-микс. Особенности маркетинга услуг. Внутренний и интерактивный маркетинг. Сущность бренда и его отличие от торговой марки. Создание бренда и его специфика. Значение бренда в продвижении торговой марки. Значение бренда в туризме.

***7. Инновационная деятельность в туризме.***

Управление инновационной деятельностью предприятия: цели и организация. Причины инновационной деятельности в туризме. Направления инновационной деятельности в туризме: организационные, маркетинговые, продуктовые инновации.

***8. Риски инновационных проектов в СКСиТ.***

Сущность и классификация рисков. Основные виды рисков инновационных проектов в сфере туризма: экономический, оригинальности, технологической неадекватности, финансового несоответствия, неуправляемости проектом, юридический. Управление рисками: задачи, этапы. Оценка рисков инновационных проектов.

***9.Управление инновационными проектами в туризме.***

Сущность управления инновационной деятельностью. Инновационный проект: понятие, виды. Исследовательские, венчурные, модернизационные, новаторские, опережающие, пионерные инновационные проекты. Задачи и функции менеджера в управлении инновационным проектом. Этапы разработки инновационных проектов.

***10. Базовые инновации в сфере туризма.***

Вспомогательный счет в туризме – метод оценки роли туризма в экономике. Проблемы разработки вспомогательного счета в туризме. Задача вспомогательного счета в туризме. Составляющие вспомогательного счета в туризме. Принцип устойчивого развития туризма – базовая инновация и основа предпринимательской деятельности в сфере туризма. Основные отличия моделей массового (традиционного) и устойчивого туризма.

***11. Характеристика одного из туристских регионов РФ (на выбор студента)***

Понятие туристского региона. Мотивация выбора региона для характеристики. Географические особенности региона. Природно-климатические условия развития туризма. Основные туристские аттракции региона: их расположение, классификация, возможности использования. Туристская инфраструктура региона. Транспортные связи. Туристская специализация региона.

***12. Особенности развития туризма в регионе «Золотое кольцо России»***

Маршрут «Золотое кольцо России» как регионообразующий фактор в области развития туризма в Верхнем Поволжье. История создания маршрута «Золотое кольцо России». Его географическая характеристика. Радиальные маршруты «Золотого кольца» и «Малые кольца». Характеристика крупнейших туристских центров региона (Владимир, Суздаль, Гусь Хрустальный, Иваново, Плес, Палех, Кострома, Красное-на-Волге, Сусанино, Юрьев-Польский, Александров, Гороховец, Муром, Сергиев Посад).

***13. Туристские ресурсы и особенности развития туризма в Ярославской области***

Туристская специализация Ярославской области. Основные показатели развития туризма в области (крупнейшие туроператоры, предприятия индустрии гостеприимства, цифры приема российских и иностранных туристов, основные регионы-доноры). Крупнейшие туристские центры области: Ярославль, Переславль-Залесский, Углич, Мышкин, Ростов Великий. Новые туристские проекты и программы в области. Ресурсы экологического, спортивно-оздоровительного, лечебно-оздоровительного, сельского туризма. Проблемы, стоящие перед туристской отраслью Ярославской области.

***14. Экскурсионный сервис: понятие, сущность, место в СКСиТ***

Понятие экскурсии и экскурсионного сервиса. Место экскурсионного сервиса в туризме и социокультурном обслуживании. Сущность экскурсий. Функции экскурсий. Выделение видов экскурсий по различным критериям. Специфика подорожной, обзорной и тематической экскурсий.

***15. Особенности подготовки и проведения экскурсий***

Этапы подготовки экскурсии. Основная технологическая документация по экскурсионному обслуживанию. Экскурсионный показ и экскурсионный рассказ: сущность, особенности, методы и методические приемы. Индивидуальные особенности проведения экскурсии. Требования к экскурсоводу и его профессиональным качествам.

***16. Особенности развития туризма в РФ на современном этапе***

Объекты и субъекты управления туризмом в РФ. Туристские организации в России. Место России в международном туристском обмене и перспективы развития выездного и въездного туризма. Влияние ситуации на потребительском рынке на туризм. Острая конкурентная борьба на рынке туристских услуг. Состояние материально-технической базы туризма в РФ.

***17. Туристские ресурсы и их роль в формировании туристского продукта***

Понятие туристских ресурсов. Классификация туристских ресурсов. Непосредственные и косвенные туристские ресурсы. Культурно-исторические, природные ресурсы и их типология. Туристские ресурсы – национальное достояние. Понятие потребительской ценности ресурсов и ее критерии.

***18. Туроперейтинг: сущность, виды, особенности***

Понятие туроперейтинга. Туроператор как основной создатель туристского продукта. Юридический статус туроператоров в России. Крупнейшие туроператоры России. Виды туроперейтинга. Особенности аутгоингового, инкамингового, инсайдингового туроперейтинга. Туробразующая услуга. Основные и дополнительные услуги.

***19. Принципы и этапы формирования, продвижения и реализации туристского продукта***

Пэкидж-туры, заказные туры и компромиссные туры. Классы обслуживания и оптимальность программы обслуживания. Этапы создания турпродукта. Анализ рынка. Оценка возможностей туроператора. Проектирование тура. Составление программы тура. Разработка состава услуг и пакета обслуживания. Заключение договоров с поставщиками услуг. Бронирование и резервирование по заказу клиента. Расчет стоимости тура. Продвижение туристского продукта. Реализация туристского продукта. Продажа и контроль за исполнением услуг и выполнением работ.

***20. Туристские формальности***

Виды туристских формальностей и тенденции их упрощения в международном туризме. Паспорта в РФ, их разновидности. Понятие визы, типы виз. Приглашения и их типы. Визовые формальности РФ с различными странами мира. Шенгенское пространство: история, география Шенгена, взаимоотношения с РФ.

1. ***Формы взаимоотношений туроператоров с зарубежными поставщиками услуг***

Презентативная и репрезентативная форма работы туроператоров. Формы взаимоотношений туроператора с иностранной MEET-компанией. Туркредит. Формы взаимоотношений туроператора и хотельера. Аренда отеля. Комитмент. Элотмент. Безотзывное бронирование. Квотирование. Работа на условиях повышенной комиссии. Приоритетное бронирование. Разовые заявки.

1. ***Документационное обеспечение работы турфирмы.***

Нормативно-правовое регулирование документационного обеспечения. Технологическая документация турфирмы. Документация обслуживания. Документация туристского пакета.

***23. Основные принципы и цели государственного регулирования туристской деятельности***

Роль туризма в развитии государства и общества. Основные направления туристской политики государства в России. Органы государственной власти, регулирующие туристскую деятельность. Цели, принципы и механизмы государственного регулирования туризма. Международное сотрудничество России в области туризма. Взаимодействие государства с общественными организациями по туризму.

***24. Современное российское законодательство о туризме***

Нормативные правовые акты в сфере туризма. Иерархия источников «туристкого права». Законы и подзаконные акты. Международный, федеральный, региональный и муниципальный уровни правового регулирования туризма. Изменения, вносившиеся в туристское законодательство. Достоинства современного российского законодательства о туризме. Проблемы, существующие в правовом регулировании отношений в сфере туризма.

***25. Страхование в туризме***

Основные понятия страхового права (страховой случай, страховая премия, страховая выплата, суброгация и др.). Значение страхования в туризме. Личное, имущественное страхование и страхование ответственности. Добровольное и обязательное страхование. Договор страхования. Права и обязанности страховщика и страхователя. Страхование от несчастного случая и внезапного заболевания. Франшиза. Виды добровольного страхования. Основания для возникновения у туриста (турфирмы) права на страховую выплату.

***26. Институт финансового обеспечения в туризме***

Причины введения финансового обеспечения в туристском бизнесе. Договор страхования ответственности туроператора и банковская гарантия. Порядок оформления и продления финансового обеспечения. Федеральный реестр туроператоров. Основания для выплаты туристам денежных сумм по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии. Достоинства и недостатки института финансового обеспечения.

***27. Правоотношения между туристом и турфирмой. Договор о реализации туристского продукта.***

Понятие и признаки договора о реализации туристcкого продукта. Требования, предъявляемые законодательством к туристскому договору. Субъектный состав и форма договора. Существенные условия договора о реализации туристского продукта. Порядок заключения туристского договора. Туристская путевка как составная часть договора о реализации туристского продукта. Иные документы, необходимые для получения туристской услуги. Основания изменения (расторжения) договора о реализации туристcкого продукта.

***28. Правоотношения между туроператором и турагентом. Агентский договор.***

Агентский договор как соглашение, порождающее обязательства между турфирмами. Иные виды посреднических договоров, применяемых предприятиями туриндустрии. Требования, предъявляемые законом к агентскому договору. Порядок заключения агентского договора, его условия и форма. Права и обязанности агента и принципала. Субагентские соглашения. Основания изменения и прекращения действия договора.

***29. Досудебный порядок разрешения споров между сторонами договора о реализации туристского продукта***

Права и обязанности туристов в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в РФ», с Законом РФ «О защите прав потребителей», и с Правилами оказания услуг по реализации турпродукта. Основные нарушения прав туристов в современной России. Претензионный порядок рассмотрения споров между сторонами договора о реализации туристского продукта. Требования, предъявляемые к претензии. Порядок работы турфирмы с претензиями туристов. Сроки рассмотрения претензий и варианты ответов на них. Правовые последствия отказа в удовлетворении обоснованных требований туриста в досудебном порядке.

***30. Судебный порядок разрешения споров в туризме***

Судебная система Российской Федерации. Подсудность дел, связанных с нарушением прав потребителей туристского продукта. Основания, порядок и сроки обращения в суд. Исковое заявление, основание и предмет иска. Доказательства, используемые во время судебного процесса. Особенности судебной защиты прав потребителей туристских услуг. Обжалование судебных решений. Судебные споры между предприятиями туриндустрии. Регрессные иски.

***31. Субъекты предпринимательской деятельности в туризме.***

Понятие и признаки предпринимательской деятельности. Коммерческие юридические лица и индивидуальные предприниматели. Государственная регистрация субъектов предпринимательской деятельности. Документы, необходимые для государственной регистрации. Основания к отказу в государственной регистрации.

***32. Особенности трудовых правоотношений на предприятиях туристской индустрии.***

Трудовой договор и другие документы, необходимые при оформлении трудовых правоотношений. Основные права и обязанности работника и работодателя. Необоснованный отказ в заключении трудового договора и его последствия. Испытательный срок. Особенности применения срочных трудовых договоров.

***33. Интернет-технологии в туризме.***

Роль Интернета в туризме. Классификация туристских ресурсов в глобальной сети. Сайты для профессионалов турбизнеса. Веб-представительства турфирм. Технологии интернет-бронирования.

***34. Автоматизированные системы управления (АСУ) в туристском бизнесе.***

Классификация программного обеспечения, применяемого в турфирмах. Критерии выбора системы автоматизации туристского бизнеса. Функции автоматизации турфирм. Основные программы автоматизации турбизнеса.

***35. Автоматизированные системы управления гостиницами.***

Способы бронирования мест в гостиницах. Критерии выбора оптимальной системы автоматизации отеля. Зарубежные и отечественные АСУ гостиницами.

***36. Автоматизация ресторанного бизнеса.***

Функции АСУ ресторанами. Критерии выбора систем автоматизации ресторанов. Основные зарубежные и отечественные программы автоматизации ресторанного бизнеса. Перспективы развития АСУ ресторанами

***37. Принципы классификации гостиниц***

Общая классификация средств размещения. Гостиничный сервис – ведущая отрасль сферы обслуживания. Особенности гостиничного продукта. Классификация гостиниц по уровню комфорта (звездная, балльная и т.д.) и другим критериям. Крупнейшие мировые гостиничные цепочки.

***38. Принципы обслуживания в гостиницах***

Номерной фонд и его градация. Основные службы гостиничного сервиса: служба управления номерным фондом, административная служба, коммерческая служба, служба питания, инженерно-техническая служба, вспомогательные службы, служба безопасности. Типы питания в отелях.

***39. Религиозный туризм и паломничество***

Понятие религиозного туризма. Культурно-религиозный туризм. Религиозно-событийные поездки. Паломничество как особый вид туризма. Специфика паломнических поездок в различных конфессиях.

***40. Экологический туризм***

Экологизм сознания. Экологичность туризма и экологический туризм. Виды экологического туризма. Особенности программ экотуров. Национальные парки как туристские дестинации. Перспективы экологического туризма в РФ и в Ярославской области.

***41. Познавательный туризм***

Роль туризма в совершенствовании и углублении знаний о природе, культуре и истории человечества. Основные регионы культурно-познавательного туризма. Типы и виды ресурсов культурно-познавательного туризма.

***42. Рекреационный и лечебно-оздоровительный туризм***

Рекреалогия и туризм. Роль туризма в восстановлении духовных и физических сил человека, а также в лечении. Конституция РФ о праве граждан на охрану здоровья и отдых. Курорты и их типология. Центры рекреационного и лечебно-оздоровительного туризма в РФ.

***43. Деловой туризм***

Коммерческие и профессионально-деловые цели туристов. География бизнес-поездок. Бизнес-поездки. Конгрессно-выставочный туризм. Инсентив-туризм. Обмен опытом. Профессиональное обучение.

***44. Социальный туризм***

Социальный туризм как разновидность туризма. Роль государства, государственных и негосударственных фондов, благотворительных организаций в социальном туризме. Дотации, льготы и поощрительные стимулы в социальном туризме. Детские и молодежные туры. Туры для инвалидов, пенсионеров и лиц старшего возраста и иных категорий населения, имеющих социальные льготы и дотации.

***45. Туристский продукт: определение, особенности и его компоненты (товары, работы, услуги)***

Различные уровни понимания туристского продукта: основные определения и особенности. Туристские услуги: бронирование, перевозка, размещение, питание, аттракции. Туристские работы: информационные услуги, банковские услуги, финансовые услуги, страхование, фотоуслуги. Туристские товары: сувениры, снаряжение, товары туристического ассортимента и т.д.

***46. Основные направления российского выездного культурно-познавательного туризма в странах Северной и Восточной Европы.***

Страны Скандинавии. Дания. Страны Балтии. Польша. Визовый режим. Автобусные туры. Главные экскурсионные маршруты.

***47.Основные направления российского выездного культурно-познавательного туризма в странах Центральной и Западной Европы.***

Германия. Франция. Визовый режим. Автобусные туры. Главные экскурсионные маршруты.

***48.Основные направления российского выездного культурно-познавательного туризма в странах Южной Европы.***

Италия. Испания. Визовый режим. Автобусные туры. Главные экскурсионные маршруты.

***49.Приоритетные направления российского выездного рекреационного туризма (Средиземноморский регион).***

Турция. Египет. Кипр. Греция. Израиль. Визовый режим. Сезонность. Основные туристские районы. Дополнительные услуги дестинаций.

***50.Приоритетные направления российского выездного рекреационного туризма (регион Южной и Юго-Восточной Азии).***

Индия–Гоа. Мальдивские острова. Таиланд. Индонезия – Бали. Визовый режим. Основные курорты и их специфика. Китай: Визовый режим Основные туристские районы. Экскурсионные программы. Тибет.

**Список литературы для подготовки к госэкзамену:**

***Законодательные акты***

1. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».
2. Федеральный закон от 06.02.2007 «О внесении изменений в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Вступил в силу с 1 июня 2007 г.
3. Федеральный закон «О защите прав потребителей» (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ).
4. Федеральный закон от 21.03.2002 № 31-ФЗ «Об организации страхового дела в РФ».
5. Федеральный закон «О техническом регулировании» (в ред. от 09.05.2005 № 45-ФЗ).

***Учебная литература***

1. Биржаков, М.Б. Введение в туризм / М.Б. Биржаков. СПб.: Невский фонд, 2000. 576 с.
2. Борисова, А.В. Курортное дело и оздоровительный туризм: учеб. пособие /А.В. Борисова. Ярославль: ЯрГУ, 2009. 114 с.
3. Вахмистров, В.П. Правовое обеспечение туризма: учебное пособие / В.П. Вахмистров, С.И. Вахмистрова. СПб.: Изд-во Михайлова В. А., 2005. 286 с.
4. Виханский, О.С. Менеджмент / О.С. Виханский, А.И. Наумов. М.: Экономистъ, 2005. 669 с.
5. Волошин, Н.И. Правовое регулирование в туризме: учебник / Н.И. Волошин. М.: Советский спорт, 2007. 504 с.
6. Воронкова, Л.П. История туризма и гостеприимства / Л.П. Воронкова. М.: Фаир-Пресс, 2004. 302 с.
7. Герчикова, И.Н. Менеджмент / И.Н. Герчикова. М.: Юнити, 2004. 499 с.
8. Джанджугазова, Е.А. Маркетинг индустрии гостеприимства: учебное пособие /Е.А. Джанджугазова. М.: Academia, 2005. 223 с.
9. Долбилин, А.С. Защита прав потребителей. Учебно-практическое пособие / А.С. Долбилин, Ф. Р. Шахурина, Г. Н. Цыкоза. М.: Маркетинг, 1998. 159 с.
10. Дурович, А.П. Маркетинг в туризме: Учебное пособие /А.П. Дурович. 3-е изд. Минск: Новое знание, 2003. 496 с.
11. Зорин, И.В. Менеджмент персонала. Планирование карьеры в туризме: учебник / И.В. Зорин. М.: РМАТ,1997. 236 с.
12. Зорин, И.В. Энциклопедия туризма: справочник / И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. М.: Финансы и статистика, 2001. 368 с.
13. Иванов, А.Б. Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма / А.Б. Иванов. В 2 ч. Ярославль: ЯрГУ, 2008, 2009.
14. Кабушкин, Н.И. Менеджмент туризма: учебник / Н.И. Кабушкин. М.: Ин-т дистанц. образования МЭСИ, 2000. 142 с.
15. Канинская, Г.Н. Введение в регионоведение: учебное пособие / Г.Н. Канинская. Ярославль: ЯрГУ, 2007. 136 с.
16. Квартальнов, В.А. Введение в специализацию. Ч.1. Менеджмент иностранного туризма: учеб. пособие / В.А. Квартальнов, Н.В. Колесник. М.: Советский спорт, 2000. 235 с.
17. Квартальнов, В.А. Теория и практика туризма /В.А. Квартальнов. М.: Финансы и статистика, 2003. 672 с.
18. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник для вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. 1045 с.
19. Курцев, Л.Н. Учебно-тренировочная туристская фирма: метод. указания /Л.Н. Курцев, А.А. Литвина. Ярославль: ЯрГУ, 2009. 39 с.
20. Марасанова, В.М. Теоретические основы социально-культурного сервиса и туризма: учебное пособие / В.М. Марасанова. Ярославль: ЯрГУ, 2008. 108 с.
21. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности: учебник. – М.: Финансы и статистика, 2002. 299 с.
22. Новиков, В.С. Менеджмент в туризме: учебное пособие / В.С. Новиков. М.: Книгодел, МАТГР, 2006. 166 с.
23. Ополченов, И.И. Управление качеством в сфере услуг: учебник /И.И. Ополченов. М.: Советский спорт, 2008. 246 с.
24. Основы гостеприимства: метод. указания. / сост. Т.М. Гавристова, М.Е. Ерин. Ярославль: ЯрГУ, 2007. 51 с.
25. Основы менеджмента / под. ред. В.А. Квартального. М.: Финансы и статистика, 2002. 350 с.
26. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р. А. **Браймер**, С. А. Бейкер, Г. С. Пейдж и др. М.: Аспект-пресс, 1995. 381 с.
27. Папирян, Г.А. Экономика туризма /Г.А. Папирян. М.: Финансы и статистика, 2000. 207 с.
28. Саак, А.Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) / А.Э. Саак, М.В. Якименко. М.: Питер, 2007. 428 с.
29. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: учебное пособие / А.В. Сорокина. М.: Альфа-М, 2006. 303 с.
30. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. М.: Книгодел, МАТГР, 2004. 288 с.
31. Тихомиров, Н.В. Экологический туризм: текст лекций /Н.В. Тихомиров. Ярославль: ЯрГУ, 2007. 91 с.
32. Туризм и гостиничное хозяйство: учебник / под ред. А.Д. Чудновского. М.: Эксмос, 2001. 399 с.
33. Туризм: учебник. Изд. 2-е, перераб. М.: Финансы и статистика, 2007. 336 с.
34. Уокер, Дж. Р. Введение в гостеприимство / Дж. Р. Уокер. М.: ЮНИТИ, 2002. 595 с.
35. Чудновский, А.Д. Менеджмент туризма: учебник /А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. М.: Финансы и статистика, 2003. 284 с.

***Периодические профессиональные издания***

1. «Вестник РАТА»
2. «Пять звезд»
3. «Современные проблемы сервиса и туризма»
4. «Турбизнес»
5. «Туризм: практика, проблема, перспективы»
6. «Туринфо»

**Примеры практических заданий к госэкзамену**

1. Кузнецов по возвращении из заграничной поездки высказывал знакомым недовольство качеством организованного турфирмой «Вояж» путешествия. Однако решение требовать возмещения расходов по «некачественно организованной» поездке он принял лишь через месяц после приезда.

\* *Каков будет в данной ситуации механизм защиты прав туриста?*

2. Затраты туристской фирмы на аренду офиса составляют 500 тыс. рублей в год, зарплата персонала составляет 1 млн. рублей в год. Предоставляемый продукт является типовым и продается по фиксированной цене. Продукт закупается у туроператора по цене 5 тыс. рублей. Количество реализуемых пакетов составляет 200 единиц. Прибыль фирмы должна составить 300 тысяч рублей.

\* *Определите цену продукта*

3. VS Y TRF 4\* DBL+CHID(3-12) All incl

\* *Расшифруйте запись, произведенную с использованием символов, принятых в международной системе обслуживания туристов.*

4. *Дайте определения понятиям:*

Чартер; интенсив-тур; Open Ticket; туристский ваучер; мотель.

5. Назовите города (населенные пункты) «Золотого кольца», в которых находятся следующие туристские аттракции: Спас-Евфимиев монастырь; Музей валенок; Лосиная ферма; памятник Льву Ошанину; Дендрарий. Приведите примеры туров, в которых могут использоваться данные объекты.

6. Вычеркните из перечисленных курортов лишний. Мотивируйте свой ответ: Белек, Аланья, Патайя, Кемер, Сиде.

**Требования к выпускной квалификационной работе\***

***1. Общие положения***

Подготовка и защита выпускной квалификационной работы (далее – ВКР) являются завершающим этапом обучения и одной из форм итоговой аттестации.

В зависимости от ступени высшего профессионального образования ВКР выполняются в форме:

* выпускной квалификационной работы – для квалификации (степени) «бакалавр»;
* дипломной работы – для квалификации «дипломированный специалист»;
* магистерской диссертации – для квалификации (степени) «магистр».

ВКР представляет собой самостоятельное научное исследование, целью которого является:

• расширение, углубление, систематизация и закрепление теоретических и практических знаний студента, полученных за весь период обучения;

• овладение методами научного исследования при решении вопросов, избранных для изучения в ВКР;

• развитие способности грамотно, логично и доказательно излагать свои мысли;

• формирование умения правильно оформить научную работу.

В процессе написания ВКР студент (магистрант) должен решить следующие задачи:

• обосновать выбор темы ВКР;

• выявить весь комплекс имеющихся источников и научной литературы по избранной проблеме;

• четко сформулировать цель и задачи работы;

• провести научный анализ источников и литературы как по теме в целом, так и по отдельным ее аспектам;

• в случае, если это необходимо для полноценного раскрытия темы ВКР, выполнить практическое задание, предложенное научным руководителем;

• обобщить собранный материал и сделать самостоятельные и аргументированные выводы по всем аспектам изучаемой темы.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*Настоящие требования составлены в соответствии с «Правилами оформления выпускной квалификационной работы в Ярославском государственном университете им. П.Г. Демидова» // Управление образовательной деятельностью в вузе: отраслевые и внутривузовские регламенты.Ч. 2. Ярославль: ЯрГУ, 2005. С. 186-200 (утверждены приказом ЯрГУ от 18.04.2005 № 103).

***2. ОФОРМЛЕНИЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ***

**2.1** **Общие требования**

Работа представляется на выпускающую кафедру минимум за неделю до срока защиты в двух отпечатанных и переплетенных экземплярах, а также на электронном носителе (CD-диск, Microsoft Word). Обложка диска оформляется как уменьшенный в размере титульный лист (см. Приложение А). Нарушение данных условий является основанием для недопуска работы к защите. Рекомендуемый объем работы – приблизительно 60 страниц (минимум 45).

ВКР представляется в печатном виде на листах формата А4 (210 х 297 мм), на одной стороне листа белой бумаги.

Текст ВКР, сдаваемый на кафедру для представления Государственную аттестационную комиссию, должен быть переплетен или сброшюрован.

Основные параметры набора текста следующие:

* формат А4, книжный;
* гарнитура текста – Times New Roman, 14 кегль (сноски – 12 кегль);
* межстрочный интервал – одинарный;
* поля: сверху – 20 мм, снизу – 20 мм, слева – 30 мм, справа – 20 мм;
* абзацный отступ – 1,25 см;
* выравнивание – по ширине области текста.

Рекомендуется либо отключить автоматический перенос, либо ограничить количество переносов. Желательно, тем не менее, избегать «жидких» строк за счет использования символа «мягкий перенос» (сочетание клавиш Shift и «минус»).

**2.2** **Нумерация страниц**

Все страницы текста ВКР, включая его иллюстрации и приложения, должны иметь сквозную нумерацию.

Титульный лист считается страницей №1, но номер на нем не проставляется. Первая цифра, обозначающая номер страницы, появляется на второй странице **введения** с учетом того, что все предыдущие страницы входят в это число.

**Номера страниц проставляются арабскими цифрами внизу страницы в ее правом углу.** В случае необходимости номер на некоторых страницах может быть проставлен вручную.

**2.3  Заголовки**

Основная часть работы разбивается на главы и параграфы. Главы должны иметь порядковые номера в пределах всей работы и обозначаться арабскими цифрами с точкой. Параграфы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Например: 3.1 – третья глава, первый параграф.

Заголовки должны четко и кратко отражать содержание соответствующих разделов, подразделов, пунктов.

Заголовок печатают, отделяя от номера пробелом, с прописной буквы. Точка в конце заголовка не ставится.

Заголовки выделяют полужирным шрифтом.

В заголовках следует избегать сокращений (за исключением общепризнанных аббревиатур). В заголовке не допускается перенос слова на следующую строку и подчеркивание слов.

Выравнивание заголовков выполняется по центру строки без абзацного отступа.

Расстояние между названием глав и последующим текстом должно равняться двум межстрочным интервалам. Такое же расстояние выдерживается между заголовками главы и параграфа:

**2. Базы данных в индустрии гостеприимства**

**2.1 Особенности создания и использования баз данных в гостиничном бизнесе**

Текст дипломной работы….

**2.4   Иллюстрации**

Иллюстрации (фотографии, рисунки, чертежи, графики, диаграммы и т.п.) обозначаются сокращенно словом «Рис.», которое пишется под иллюстрацией с прописной буквы и выделяется полужирным шрифтом. Нумеруются иллюстрации арабскими цифрами (Рис. 1). Нумерация сквозная по всему тексту ВКР.

Под рисунком по центру размещаются его наименование и поясняющие надписи.

Каждое изображение (таблица, схема, диаграмма, график, фотография, рисунок) должно сопровождаться библиографической ссылкой на источник (постраничной). Если таблица (схема, диаграмма, график, рисунок) выполнены самостоятельно, нужно указать первичные источники информации, на основании которых собран и систематизирован цифровой материал (см. пример оформления таблиц).

Таблицы, рисунки и другие графические изображения могут располагаться как в тексте работы, так и в приложениях.

**2.5** **Таблицы**

Таблицы нумеруются в рамках раздела арабскими цифрами. Слово «Таблица» и ее номер пишется вверху, с правой стороны над таблицей.

Ниже слова «Таблица» посередине строки помещают ее название. Название таблицы должно отражать ее содержание, быть точным и кратким. Название таблицы записывается с прописной буквы и выделяется полужирным шрифтом. Заголовки строк и столбцов выделяются полужирным шрифтом.

***Пример:***

Таблица 1

**Интернет-ресурсы гостиниц г. Ярославля1**

|  |  |
| --- | --- |
| Название | Сайт |
| Ринг Премьер Отель | http:**//**www.ringhotel.ru |
| Волжская жемчужина | http:**//**www.riverhotel-vp.ru |
| Которосль | http:**//**www.kotorosl.yaroslavl.ru |

**Рис.1** Пример оформления таблицы

Текст дипломной работы до конца страницы…..

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1 Таблица составлена на основании сайтов гостиниц г. Ярославля. URL: http://www.kotorosl.yaroslavl.ru ; http://www.riverhotel-vp.ru; http://www.ringhotel.ru.

**2.6** **Перечисления**

Перечисления выделяются в тексте абзацным отступом, который используют только в первой строке. Перед каждой позицией перечисления ставят дефис.

***Пример:***

По своей структуре итоговый междисциплинарный экзамен состоял из:

* тестов по дисциплинам «Финансы», «Организация деятельности коммерческого банка»;
* практических расчетных заданий по дисциплинам «Налоги и налогообложение», «Финансы организаций».

Если необходимо сформировать перечисление, на которое нужно сослаться в тексте отчета, то перед каждой позицией вместо дефиса ставят строчную букву, приводимую в алфавитном порядке, а после нее – скобку.

***Пример:***

10. Представить документы:

а) заявление;

б) копии учредительных документов;

в) копию штатного расписания;

г) учебный план.

***3. СТРУКТУРНЫЕ ЧАСТИ РАБОТЫ И ИХ СОДЕРЖАНИЕ***

Выпускная квалификационная работа состоит из нескольких структурных частей:

1. Титульный лист.

2. Список сокращений.

3. Реферат.

4. Содержание.

5. Введение.

6. Основная часть (состоит из глав и параграфов).

7. Заключение.

8. Список использованных источников и литературы.

9. Приложения.

Все они, за исключением списка сокращений и приложений, обязательны. Каждая из составных частей работы начинается с новой страницы.

**1. Титульный лист**

Титульный лист должен содержать сведения о месте выполнения работы, исполнителе и руководителе. Титульный лист ВКР оформляется в соответствии с Приложениями А и Б.

**2. Список сокращений**

Если в тексте работы используется много сокращений или аббревиатур, то их удобнее вынести на отдельный лист перед всем текстом. Сокращения можно не выносить на отдельный лист. В этом случае сокращение оговаривается в тексте. Например, в ссылке первый раз приводится название журнала, который будет использоваться в работе довольно часто. За библиографическим описанием в круглых скобках можно оговорить дальнейшее сокращение: Русский экскурсант. 1912. №1. (далее - РЭ). Образец **списка сокращений** дается в Приложении В.

**3. Реферат**

Реферат размещается непосредственно списком сокращений (при его отсутствии - за титульным листом). Объем реферата должен составлять не более половины страницы. В реферате указываются параметры ВКР: объем работы в страницах (не включая приложений), количество глав, иллюстраций, таблиц, приложений, использованных источников. Перечень ключевых слов должен включать от 5 до 15 слов или словосочетаний из текста работы, которые в наибольшей мере характеризуют ее содержание и обеспечивают возможность информационного поиска. Ключевые слова приводятся в именительном падеже и печатаются прописными буквами полужирным шрифтом в строку через запятые.

Текст реферата должен отражать объект исследования, цель работы, результаты работы, область применения, степень внедрения или рекомендации по внедрению. Каждый из этих параметров начинается с абзаца. Пример реферата приведен в Приложении Г.

**4. Содержание**

Содержание представляет собой систематизированный указатель структурных частей ВКР и включает **введение,** наименование всех глав и параграфов, **заключение**, **список использованных источников и литературы** и наименование **приложений** с указанием номеров страниц, на которых размещается начало каждой части. Образец оформления листа «**Содержание**» дается в Приложении Д.

**5. Введение**

Введение включает несколько составных частей, которые не выделяются подзаголовками, но присутствуют в обязательном порядке. Расположение этих частей введения согласуется на консультациях с научным руководителем, поскольку зависит от конкретной темы работы. Введение включает **постановку проблемы** (т.е. определение ее научной и практической значимости, четко сформулированную цель работы и круг вопросов, подлежащих рассмотрению); **обзор использованной исследовательской литературы** (т.е. выяснение того, насколько полно и всесторонне изучена выбранная проблема и ее отдельные аспекты); **характеристику источников** (т.е. необходимо определить возможности имеющихся источников для раскрытия поставленной проблемы: что представляют собой привлекаемые источники, их особенности, какие вопросы темы они позволяют проанализировать, насколько полно и объективно). **При составлении обзора использованной исследовательской литературы и источников необходимо делать ссылки на те книги и документы, о которых идет речь.** Во введении не должно содержаться рисунков, формул и таблиц.

**6. Основная часть**

**Основная часть** работы состоит из разделов и подразделов. Здесь в логической последовательности дается изложение исследуемых вопросов темы (выделенных, как правило, в подразделы) на основе самостоятельного изучения источников с привлечением исследовательской литературы. Во **введении** и **основной части** в обязательном порядке делаются постраничные подстрочные библиографические ссылки на использованные источники и литературу. **Подстрочные ссылки** - это ссылки, располагающиеся внизу страницы, под строками основного текста в отчерченном колонтитуле. Издательство в ссылке указывать не нужно, но необходима сноска на конкретную страницу в публикации, откуда взята цитируемая информация.

**7. Заключение**

В **заключении** излагаются итоги самостоятельного изучения поставленной проблемы и формулируются основные выводы по теме. Выводы в **заключении** не повторяют, а обобщают все наиболее значимые результаты, полученные в ходе работы. Объем **заключения** не должен превышать 5 страниц.

**8. Список использованных источников и литературы.**

**Список использованных источников и литературы** состоит из нескольких разделов. Первым разделом является перечень источников, используемых в работе. Они располагаются в алфавитном порядке. Если источники разноплановые, допускается их разделение на несколько подразделов. Например: законодательные акты, мемуары, статистические источники и т.п. Отдельно приводятся неопубликованные источники, т.е. архивные материалы. Второй раздел – «Литература» – строится также по алфавитному принципу. Сюда входят книги, статьи, рецензии и т.п. В списке может быть раздел «Справочная литература», куда включаются словари, энциклопедии, библиографические указатели, каталоги и т.п. Литература на иностранных языках приводится в конце списка в порядке латинского алфавита. Образец оформления **списка использованных источников и литературы** дается в Приложении Е.

**9. Приложения**

**Приложения** располагаются в работе после списка источников и литературы. В виде приложений оформляется материал, дополняющий основную часть ВКР. В приложениях могут размещаться рисунки, таблицы, фотографии и т.п., которые позволяют лучше раскрыть основное содержание работы. Размещение приложений целесообразно лишь в том случае, когда на них имеется отсылка в тексте работы, или данные из приложений анализируются в тексте работы.

Приложения обозначают прописными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ.

Каждое приложение начинается с новой страницы. При этом в верхнем правом углу страницы приводят слово «Приложение», записанное строчными буквами с первой прописной.

Название приложения располагается ниже его обозначения на отдельной строке по центру строчными буквами с первой прописной и выделяется полужирным шрифтом. Пример см. в приложении Ж.

***4. ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ***

После представления выпускной квалификационной работы на выпускающую кафедру университетом назначается официальный рецензент из числа специалистов, имеющих высшее образование и не работающих на выпускающей кафедре. Рецензент после ознакомления с работой предоставляет ГАК рецензию на дипломное сочинение. В рецензииотмечается актуальность темы дипломной работы, наиболее существенные выводы и рекомендации, степень их обоснованности, наличие элементов научной новизны, практическая ценность разработок автора. Оценивается оформление работы, стиль изложения материала. Указываются основные недостатки работы,и в конце рецензии выставляется мотивированная оценка по пятибалльной системе (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно). Рецензия подписывается рецензентом с указанием ФИО, ученого звания, ученой степени, места работы, должности, даты. Подпись рецензента на рецензии должна быть заверена юридически в установленном порядке (подписью и печатью инспектора отдела кадров по месту работы рецензента). Студент знакомится с содержанием рецензии до защиты и готовит ответы на замечания рецензента. Отрицательный отзыв рецензента не является препятствием для защиты выпускной квалификационной работы.

Защита выпускной квалификационной работы проходит на открытом заседании Государственной аттестационной комиссии (ГАК), возглавляемой, как правило, доктором наук, профессором, не работающим в Ярославском государственном университете. Членами комиссии являются ведущие специалисты факультета. Состав ГАК утверждается ректором университета.

Процедура защиты проходит на факультете. Дипломнику предоставляется вступительное слово, когда он в течение 10-15 минут излагает содержание работы и основные выводы. При этом приветствуется сопровождение выступления студента электронной презентацией, в которой представлены основные положения работы, графики и диаграммы, выводы. Затем студенту задают вопросы члены комиссии, рецензент и присутствующие на защите. Вопросы относятся к теме дипломной работы. Дипломник может записать заданные вопросы и ответить на них после выступления рецензента, но может отвечать и по мере поступления вопросов. Далее комиссия заслушивает отзыв официального рецензента, а также выступления присутствующих на защите. После этого дипломник отвечает на заданные ему вопросы и замечания рецензента и присутствующих.

После окончания всех защит проводится закрытое совещание ГАК, на котором обсуждаются оценки за дипломные работы. На этом совещании присутствуют научные руководители и рецензенты, мнение которых учитывается при окончательном подведении итогов защиты. При выставлении оценки учитываются качество выполнения дипломного сочинения, оформление работы, содержательность и форма выступления дипломника во время защиты, его ответы на вопросы.

В случае, если работа представляет теоретический или практический интерес, комиссия рекомендует ее для использования в учебном процессе или для опубликования.

После закрытого совещания Государственной аттестационной комиссии объявляются результаты защиты дипломных работ и решение о присвоении профессиональной квалификации студентам, успешно сдавшим государственные экзамены и защитившим дипломные работы.

***Приложения***

**Приложение А**

***Образец титульного листа ВКР специалиста***

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

# Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

# высшего профессионального образования

“Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова”

Кафедра регионоведения и туризма

«Допустить к защите»

Зав. кафедрой,

к.и.н., доцент

\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Ю.Данилов

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Дипломная работа

**Анализ и разработка информационных ресурсов**

**о гостиницах г. Ярославля**

Научный руководитель

к.и.н, доцент

\_\_\_\_\_\_\_\_ О.Д. Дашковская

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Студент группы СТ-51СО

\_\_\_\_\_\_\_\_ А.М. Какурина

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Ярославль 20 \_\_ г.**Приложение Б**

***Образец титульного листа ВКР магистра***

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

# Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

# высшего профессионального образования

“Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова”

Кафедра регионоведения и туризма

«Допустить к защите»

Зав. кафедрой,

к.и.н., доцент

\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Ю.Данилов

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Магистерская диссертация

**Анализ и разработка информационных ресурсов**

**о гостиницах г. Ярославля**

Научный руководитель

к.и.н, доцент

\_\_\_\_\_\_\_\_ О.Д. Дашковская

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Студент группы Т-61МО

\_\_\_\_\_\_\_\_ А.М. Какурина

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Ярославль 20 \_\_ г.

**Приложение В**

***Образец оформления списка сокращений***

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

АТЭС – Организация Азиатско-Тихоокеанского экономического сотрудничества

БЕНИЛЮКС – таможенный союз Бельгии, Нидерландов и Люксембурга

ВТО – Всемирная торговая организация

ЕБРР – Европейский банк реконструкции и развития

ЕС – Европейский Союз

ЕЭС – Европейское экономическое сообщество

МБРР – Международный банк реконструкции и развития

МВФ – Международный валютный фонд

МЭ – мировая экономика – журнал

НДС – налог на добавленную стоимость

СПСТ – Современные проблемы сервиса и туризма - журнал

ЦБ – Центральный банк

ЦВЕ – Центральная и восточная Европа

ЮНВТО – Всемирная туристическая организация

**Приложение Г**

***Образец оформления реферата***

Реферат

Объем 82 с., 3гл., 17 рис., 5 табл., 82 источника, 5 прил.

**Туризм, средства размещения, гостиницы, база данных, сайт, портал, информационный ресурс.**

Объектом исследования являются информационные ресурсы гостиниц Ярославля и других городов РФ.

Цель работы – проанализировать существующие информационные ресурсы о гостиницах Ярославля и разработать собственную базу данных и Интернет–сайт.

В ходе работы исследовались информационные ресурсы, на которых представлены гостиницы города Ярославля и других городов, рассматривались основные этапы создания сайта гостиницы.

В результате исследования были сделаны выводы о недостатке информационных ресурсов, на которых представлена информация о гостиницах города, необходимости наличия сводной базы данных и единого сайта.

Была разработана собственная база данных гостиниц города Ярославля с помощью MO Access и создан авторский Интернет–сайт о гостиницах города.

**Приложение Д**

***Образец оформления листа «Содержание»***

СОДЕРЖАНИЕ

Введение………………………………………………………………….............4

1. Современное развитие информационных технологий в гостиничном секторе……………………………………………………………………………14

1.1 Классификация и значение компьютерных технологий в гостиничном бизнесе…………………………………………………………..14

1.2 Информация о гостиницах г. Ярославля на российских туристских порталах…………………………………………………………….21

1.3 Анализ сайтов гостиниц города Ярославля……………………..27

2. Базы данных в индустрии гостеприимства…………………………….35

2.1 Особенности создания и использования баз данных MO Access в гостиничном бизнесе……………………………………………………………35

2.2 Создание базы данных гостиниц города Ярославля…………….42

3. Проектирование и реализация информационных ресурсов о гостиницах в глобальной сети……………………………………………………………..…49

3.1 Основные этапы создания и продвижения эффективного сайта гостиницы………………………………………………………………………..49

3.2 Разработка единого портала о гостиницах города Ярославля….61

Заключение……………………………………………………………………….71

Список использованных источников и литературы………………………….74

Приложения……………………………………………………………………...83

**Приложение Е**

***Образец оформления списка использованных источников и литературы***

**Список использованных источников и литературы**

**Источники**

а) Законодательные материалы:

1. Конституция Российской Федерации. М.: Приор, 2001. 32 с.

Консультант Плюс: Высшая школа. Программа информационной поддержки российской науки и образования. Вып. 12: К осеннему семестру 2011 года. 1 DVD.

1. О сотрудничестве с зарубежными странами в области образования: Постановление Правительства Рос. Федерации от 4 нояб. 2003 г. № 668 // Собр. законодательства Рос. Федерации. 2003. № 45, ст. 4387. С. 10657-10658.

Федеральный конституционный закон от 17 дек. 1997 г. № 2-ФКЗ "О Правительстве Российской Федерации" (ред. от 3 окт. 2004 г.) // Официальный сайт компании «Консультант Плюс». URL: http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=108739.

б) Стандарты:

1. ГОСТ Р 50690-2000. Туристские услуги. Общие требования. Введ. 2001-06-01. М.: Стандартинформ, 2009. III, 7 с.

2. ГОСТ Р 50762-2007. Общественное питание. Классификация предприятий //Помощь по ГОСТам. - URL: http://www.gosthelp.ru/text/GOSTR507622007Uslugiobshh.html.

в) Статистические источники:

1. Культура, туризм и отдых в Ярославской области: Статистический сборник. Ярославль: Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Ярославской области, 2007. 62 с.

г) Рекламная продукция:

1. Гостиница «Турист». Рекламный буклет. Ярославль, 2008. 12 с.
2. Каталог туроператора «Дельфин». М., 2009. 34 с.

г) Интернет-ресурсы организаций в сфере сервиса и туризма:

Официальный сайт гостиницы «Волжская жемчужина». URL: http://www.riverhotel-vp.ru.

Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации. URL: http://www.russiatourism.ru.

д) Источники личного происхождения:

1. Борискина, Е.Г. Важно использовать потенциал туристической отрасли для развития экономики // Аналитическое бизнес-издание «Босс».-URL: http://www.bossmag.ru/view.php?id=3445.

2. Информация, предоставленная директором Ярославского бюро путешествий и экскурсий Даниленко С.Б. Ярославль, 11 апреля 2011.

3. Рассказы туристов // Сайт российских речных круизов «Инфофлот».-URL: http://www.cruise.infoflot.ru/story/281.

4. Результаты анкетирования экспертов – работников туристских фирм, занимающихся туроператорской деятельностью. Ярославль, 20-25 апреля 2011 г.

**Литература**

1. Microsoft Access 2002 //Библиотека электронных учебников. URL:http://www.books.kulichki.net/data/access/as1/index.html.
2. Волкова, Ю.В. Программные продукты для автоматизации в туризме / Ю.В. Волков // Учет в туризме. 2003. № 1. С. 12-16.
3. Гавристова, Т. М. Африканские интеллектуалы в западном обществе : автореф. дис. ... д-ра ист. наук : 07.00.03 / Т. М. Гавристова. Ярославль, 2003. 59 с.

Гриценко, Ю. Состояние и перспективы использования Интернета в туристском бизнесе России / Ю. Гриценко // Ассоциация содействия туристским технологиям. URL: http://www.astt.ru/txt/gritsenko\_rekl.doc.

1. Добровольская, Э. Ярославль. Тутаев / Э. Добровольская, Б. Гнедовский. М.: Искусство, 1981. 311 с.
2. Казакевич, Т.Е. Иконостас церкви Ильи Пророка в Ярославле и его мастера / Т.Е. Казакевич // Памятники русской архитектуры и монументального искусства: Материалы и исследования. М., 1980. С. 13- 63.
3. Коннолли, Т. Базы данных. Проектирование, реализация и сопровождение. Теория и практика / Т. Коннолли, К. Бегт. 3-е изд. М.: Вильямс, 2003. 1440 с.
4. Кузьмин, И. Г. Некоторые проблемы государственных финансов в современной России / И.Г. Кузьмин // Российские предприятия в системе рыночных отношений: материалы науч.-практич. конф. Ярославль, 17-18 окт. 2000 г. /отв. ред. Л. Е. Парфенова. Ярославль, 2000. С. 86-90.
5. Плотникова, Н. И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса: в 2 ч. Ч. 2. Информационные технологии в сфере гостеприимства / Н.И. Плотникова. М.: Советский спорт, 2001. 208 с.
6. Степанов, С. Правила хорошего сайта / С. Степанов // Интернет Агентство "ХостМэйк. URL:http:**//**www.hostmake.ru/articles/design/769.

**Справочная литература**

1. Козлов, П. Ярославль: Путеводитель-справочник /П. Козлов, В. Маров. Ярославль: Верх.-Волж. кн. изд-во, 1988. 236 с.

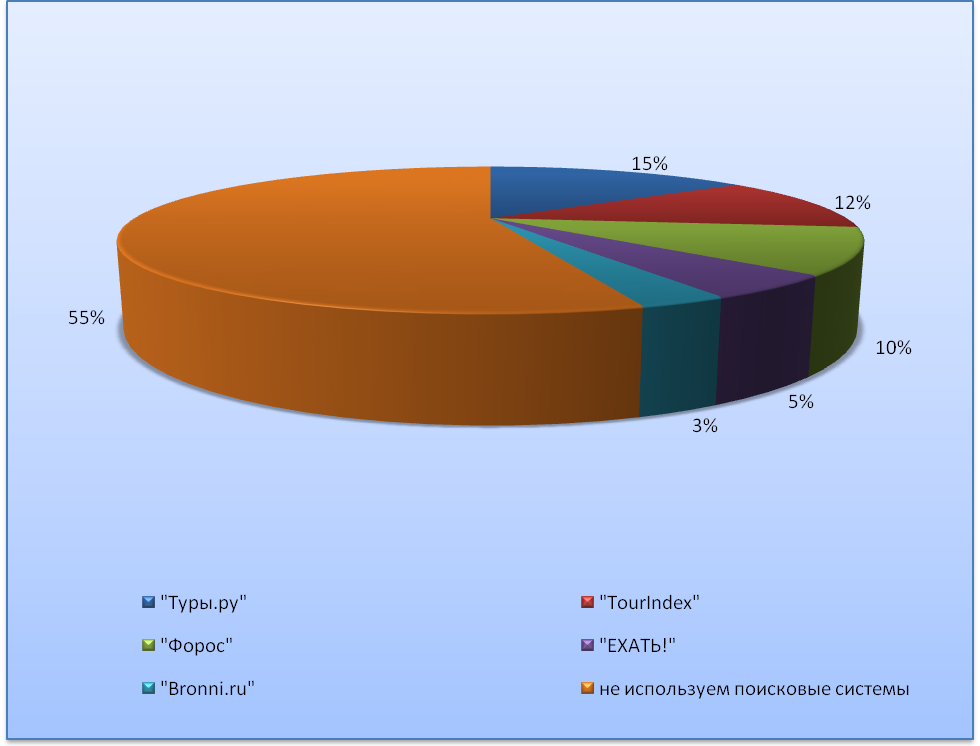
2. Справочник-путеводитель «Туризм и отдых» Ярославская область 2005. Департамент культуры и туризма Администрации Ярославской области. Ярославль: Инициатива, 2005. 23 с.

**Приложение Ж**

***Образец оформления приложений***

Приложение А

**Рейтинг популярности туристских поисковых систем среди менеджеров турфирм на туристской выставке «MITT – 2009»[[1]](#footnote-1)**



**Приложение И**

***Бланк отчета о прохождении преддипломной практики***

**ОТЧЕТ**

**о прохождении преддипломной практики**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

фамилия имя отчество

студента V курса очного отделения, специальности

«социально-культурный сервис и туризм»

за 2.02.2012 –15.03.2012

База практики – кафедра регионоведения и туризма

Научный руководитель – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Название дипломной работы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

За время прохождения практики мною была проделана работа в следующих направлениях:

1. **Сбор материала для написания дипломной работы** *(перечислить* *библиотеки, архивы, музеи, организации* *и т.д., в которых собирал материал студент; привести список источников и основную исследовательскую литературу).*
2. **Выполнение индивидуального задания, данного научным руководителем** *(например, перевод иностранной литературы на русский язык, обработка информации определенного характера).*
3. **Анализ собранного материала** *(структура, цели и задачи дипломной работы, основные выводы).*
4. **Участие в научных конференциях** *(перечислить конференции, научные школы, семинары и т.д., в которых участвовал студент за время своего обучения в ВУЗе).*
5. **Написание статей и докладов** *(перечислить доклады, сделанные на конференциях и статьи, направленные в печать за все время обучения).*
6. **Консультации по теме дипломной работы** *(Перечислить научных консультантов и специалистов в области социально-культурного сервиса и туризма, с которыми студент советовался по поводу написания дипломной работы: научный руководитель, преподаватели высших учебных заведений, работники музеев, архивов, туристских фирм, ресторанов, гостиничных комплексов, рекламных бюро и т.д.)*

**7. Результаты практики** *(предоставление черновика дипломной работы научному руководителю).*

**8**. **Краткая характеристика деятельности студента по написанию ВКР** (заполняется научным руководителем по желанию) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись студента)

Рекомендуемая оценка

научного руководителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(оценка) (подпись научного руководителя)

Отчет рассмотрен на заседании кафедры регионоведения и туризма \_\_\_\_\_\_ марта 2012 г.

Оценка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Зав. кафедрой Данилов А.Ю.

Руководитель практики Дашковская О.Д.

**Приложение К**

***Образец отчета о прохождении преддипломной практики***

**ОТЧЕТ**

**о прохождении преддипломной практики**

Какуриной А.М.

студентки V курса очного отделения, специальности

«Социально-культурный сервис и туризм»

за 02.02.2009 – 15.03.2009

База практики – кафедра регионоведения и туризма.

Научный руководитель – канд. ист. наук, доц. Дашковская О.Д.

Название дипломной работы – «Анализ и разработка информационных ресурсов о гостиницах г. Ярославля».

За время прохождения практики мною была проделана работа в следующих направлениях:

**1. Сбор материала для написания дипломной работы.** Сбор материала проводился в Ярославской областной научной библиотеке им. Н.А. Некрасова, библиотеке ЯрГУ им. П.Г. Демидова. Основными источниками работы стали федеральные законы, статистические данные, официальные сайты гостиниц города Ярославль, общероссийские и ярославские информационные порталы. В качестве исследовательской литературы использованы труды следующих авторов: Морозова М.А., Родигина П.А., Гуляева В.Г., Чудновского А.Д., Кузина А.В., Хомоненко А.Д. Кроме того, в работе использованы туристские справочники-путеводители и журналы по Ярославлю, Интернет-ресурсы.

**2. Выполнение индивидуального задания, данного научным руководителем.** Индивидуальным практическим заданием было обработка статистических данных по гостиницам города Ярославль, сбор информации по отелям города, анализ информационных ресурсов, в том числе сайтов гостиниц, информационных порталов.

**3. Анализ собранного материала.** Дипломная работа состоит из введения, 3-х глав, заключения, списка использованной литературы и приложений.

Цель дипломной работы – анализ имеющихся БД, сайтов о гостиницах, создание базы данных гостиниц и единого информационного ресурса.

Задачи дипломной работы:

- сбор информации по гостиницам города Ярославль;

- анализ официальных сайтов гостиниц, информационных порталов;

- разработка базы данных;

- создание информационного сайта (ресурса) по гостиницам города.

В результате исследования были сделаны выводы о недостаточной развитости рынка гостиничных услуг г. Ярославля в глобальной сети, необходимости наличия единого Интернет-ресурса по гостиницам города, о возможности внедрения информационных технологий в сферу туризма.

**4. Участие в научных конференциях.** Мною было принято участие в следующих конференциях:

– 36 научная студенческая конференция ЯрГУ, Ярославль, 24 апреля 2008 г. Форма участия – доклад. Было занято 3 место.

– Областная студенческая научно-практическая конференция «Молодежные инновации в сфере сервиса и туризма», РГАТА, г. Рыбинск. 26 февраля 2009 г. Форма участия – доклад. Получен диплом второй степени.

**5. Написание статей и докладов.** Мною был сделаны следующие доклады:

– IX Областная научно-практическая конференция студентов, аспирантов и молодых ученых вузов «Ярославский край. Наше общество в третьем тысячелетии», ЯрГУ, Ярославль. 15 мая 2008 г – доклад на тему «Создание базы данных гостиниц города Ярославль с помощью MO Access». Тезисы опубликованы в сборнике материалов IX Областной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых вузов «Ярославский край. Наше общество в третьем тысячелетии», страница 156.

– Областная студенческая научно-практическая конференция «Молодежные инновации в сфере сервиса и туризма» ГАТА, г. Рыбинск. 26 февраля 2009 г. – доклад на тему «Создание базы данных гостиниц города Ярославль с помощью MO Access».

**6. Консультации по теме дипломной работы.** Консультации проводились с научным руководителем Дашковской О.Д, заведующим кафедрой регионоведения и туризма ЯрГУ им. П.Г. Демидова Даниловым А.Ю., администратором гостиницы «Турист» Таранухой Г.В..

**7. Результаты практики.** Научному руководителю предоставлен черновой вариант дипломной работы.

**8**. **Краткая характеристика деятельности студента по написанию ВКР** (заполняется научным руководителем по желанию) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись студента)

Рекомендуемая оценка

научного руководителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(оценка) (подпись научного руководителя)

Отчет рассмотрен на заседании кафедры регионоведения и туризма \_\_\_\_\_\_ марта 2009 г.

Оценка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Зав. кафедрой Данилов А.Ю.

Руководитель практики Дашковская О.Д.

**Приложение Л**

***Международная туристская символика***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **OB/RO** | only bed, room only | размещение без питания |
| **BB** | Bed&breakfast | в стоимость проживания включен  только завтрак. |
| **HB** | Half board | система питания «полупансион»:  завтрак и обед или завтрак и ужин |
| **FB** | Full board | система питания «полный  пансион»: завтрак, обед, ужин |
| **extended**  **fb** | Extended full board | трехразовое питание плюс  напитки во время трапезы  (алкогольные и безалкогольные  местного производства  в ассортименте) |
| **All incl** | All inclusive | система питания «всё включено»:  питание и напитки местного  производства в течение дня |
| **Ultra all incl** | Ultra all inclusive | система питания «ультра всё  включено»: питание и напитки  местного и импортного  производства в течение дня |
| **sgl/sng** | Single | одноместное размещение |
| **dbl** | Double | двухместное размещение |
| **tpl** | Triple | трёхместное размещение |
| **quad** | Quadruple | четырёхместное размещение |
| **roh** | Run of the house | размещение на усмотрение отеля |
| **ЕxВ** | extra bed | дополнительная кровать |
| **adl** | Adult | взрослый |
| **chid** | Child | ребёнок от двух лет |
| **inf** | Infant | ребёнок до двух лет |
| **sv** | Sea view | комната с видом на море |
| **OV** | Ocean view | комната с видом на океан |
| **CV** | City view | комната с видом на город |
| **MV** | Mountain view | комната с видом на горы |
| **PV** | Pool view | комната с видом на бассейн |
| **y** | Economic class | авиаперелёт эконом. классом |
| **c** | Business | авиаперелёт бизнес-классом |
| **f** | First | авиаперелёт первым классом |
| **trf** | Transfer | трансфер |
| **vs** | Visa | виза |

**Словарь терминов**

**Анимация** (от лат. *anima* – душа) – разновидность туристской деятель­ности, которая вовлекает туристов в разнообразные меро­приятия через участие в специально разработанных программах досуга.

**Бальнеотерапия** (от лат. *balneum* – баня) – лечение при помощи водных процедур: душей, ванн, промываний, орошений, ингаляций с использованием природных или искусственных минеральных вод.

**Бизнес-тур** – тип туристической поездки, связанный с профессиональной деятельностью туриста. Обычно требует дополнительных специфических услуг: комнаты для переговоров, услуги секретаря и т. п.

**Ботель** (от англ. *boat* – лодка, судно и *hotel* – отель, гостиница) – плавучий отель.

**Бронирование** – предварительное закрепление за определенным туристом (пассажиром) мест в гостиницах или на транспортных средствах, билетов в культурно-зрелищные учреждения и т. д. на определенную дату.

**Ваучер** туристский – документ, выданный туристической или транспортной фирмой в подтверждение того, что турист оплатил конкретные виды услуг (проживание, питание, проезд, экскурсионное обслуживание и т.д.) и являющийся основанием для получения этого обслуживания.

**Виза** – официальная отметка (штамп консульства и т. п.) в загранпаспорте, дающая право въезда, выезда, проживания или проезда через территорию определенного государства.

**Высокий сезон** – период наибольшей загруженности места отдыха. Как правило, цены на отдых в высокий сезон значительно выше.

**Глобальные распределительные системы (ГРС)** – холдинги, объединяющие компьютерные системы бронирования, в которых участвуют представители различных сфер бизнеса. ГРС имеют прямой доступ в режиме реального времени к базам данных авиакомпаний, железных дорог, судоходных компаний, гостиничных цепей, туристских фирм, туристских центров, компаний по прокату автомашин и других.

**Гостевой чек** – квитанция, предъявляемая хозяину ресторана или бара, часто используется как часть ваучера.

**Дестинация** – место (территория) посещения, привлекающее туристов своими специфическими природными и рекреационными ресурсами, достопримечательностями, историческим и культурным наследием.

**Зеленый коридор** – место пересечения границы при провозе вещей, не подлежащих обязательному таможенному декларированию.

**Инфраструктура** (от лат. *infra* - ниже, под- и *структура*) – совокупность сооружений, зданий, систем и служб, необходимых для функционирования отраслей материального производства и обеспечения условий жизнедеятельности общества.

**Каботажная цена** – цена со скидкой для жителей определенной страны, путешествующих внутри этой страны.

**Кейтеринг** (англ. *catering* - общественное питание) – предоставление питания и напитков вне помещения кафе или ресторана.

**Кемпинг** – лагерь для автотуристов, расположенный в загородной местности или в зоне отдыха (летние домики, палатки, имеющие элементарные удобства и т. п.).

**Комиссия (комиссионные)** – денежные средства в виде жестко установленной суммы или некоторого процента от продажной цены, предлагаемые туроператорскими или транспортными компаниями своим агентам за продажу туристического продукта.

**Комплексное обслуживание** – стандартный набор туристических услуг, обычно включающий встречу и проводы, размещение в гостинице, питание и экскурсионное обслуживание.

**Курорт** (от нем. *kurort* - лечебное место) – местность, обладающая природными свойствами, пригодными для лечебных, оздоровительных и рекреационных целей.

**Маршрут** – заранее намеченный путь следования туристов или транспортных средств.

**Мотель** – гостиница для обслуживания автотуристов.

**Низкий сезон** – период наименьшей популярности места отдыха. Обычно характеризуется минимальными ценами.

**Норма багажа** – максимальный вес и/или габарит багажа, принимаемого авиакомпанией к бесплатной перевозке. Нормы могут различаться в зависимости от класса пассажирского места.

**ОВИР** (сокращение от *Отдел Виз и Регистрации*) – учреждение, осуществляющее выдачу общегражданских заграничных паспортов.

**Ознакомительный (рекламный, информационный, фам-) тур (fam-trip, fam-tour)** – льготный или бесплатный тур, организуемый для турагентств и (или) сотрудников авиакомпании с целью их ознакомления с определенными туристическими маршрутами и центрами.

**Открытый билет** – билет с открытой датой отъезда. По такому билету пассажир может забронировать билет на более позднее время.

**Оферта** (от лат. *offero* - предлагаю) – формальное предложение на заключение сделки с указанием условий.

**Продвижение туристского продукта** – комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и другое).

**Путевка** туристская – документ, подтверждающий оплату услуг на маршруте и являющийся основанием для предоставления этих услуг.

**Расчетный час** – момент начала (окончания) суток (обычно 12 часов дня), до наступления которого клиент гостиницы обязан освободить номер либо оплатить полностью или частично следующую ночевку.

**Рафтинг** – сплав по бурным рекам на лодках, катамаранах или плотах (чаще всего надувных), не оборудованных моторными средствами.

**Санаторий** – лечебно-профилактическое учреждение для лечения преимущественно природными (климат, минеральные воды, грязи) и физиотерапевтическими средствами, диетой и режимом.

**Таймшер** (англ. *time share* – разделенное время) – покупка права пользования номером на определенное время (обычно на одну-две недели) в той или иной гостинице (пансионе, апартаментах) в течение продолжительного периода; при этом, как правило, создаются условия для обмена, что позволяет владельцам таймшеров менять места отдыха; транспортные расходы в оплату таймшера не входят.

**Талассотерапия** (от греч. *thalassa* – море) – оздоровительные процедуры с использованием свойств морской воды, грязей и водорослей.

**Торговая марка** – фирменный знак, символ для обозначения всех выпускаемых изделий данной фирмы. Представляет собой графическое изображение, оригинальное название, особое сочетание знаков, букв, слов.

**Транзит** – провоз пассажиров из одной страны в другую через промежуточную страну.

**Трансфер** – любая перевозка туриста внутри туристического центра (обычно из аэропорта/вокзала в гостиницу и обратно и т.д.).

**Тур** – комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.

**Турагент** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность по продвижению и реализации туристского продукта.

**Туризм** – временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания.

**Туризм внутренний** – путешествия в пределах Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации.

**Туризм въездной** – путешествия в пределах Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации.

**Туризм выездной** – путешествия лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну.

**Турист** – гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющий не менее одной ночевки.

**Туристские ресурсы** – природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные потребности туристов, содействовать восстановлению и развитию их физических сил.

**Туристский продукт** – комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

**Туроператор** – компания, специализирующаяся в планировании, составлении туров (туристических маршрутов) и продающая турпутевки посредством турагентов или непосредственно туристу.

**Хостел** – разновидность гостиницы с небольшим набором услуг.

**Шенгенская виза (шенген)** (по названию деревни в Люксембурге) – единая виза, которая дает возможность беспрепятственно передвигаться по территории стран Шенгенского соглашения в течение срока действия визы.

**Шоп-тур** – туристическая поездка, целью которой является покупка определенных видов товаров.

**Экскурсант** – лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика.

1. Результаты анкетирования менеджеров турфирм на туристской выставке «MITT – 2009». М., 25 марта 2009 г. [↑](#footnote-ref-1)