

Приложение 1 к программе ГИА
43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) Технология и
организация туроператорской и
турагентской деятельности
Форма обучения – очная
Год набора - 2022

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

1.	Кафедра	сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.02 Туризм
3.	Направленность (профиль)	Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности
4.	Форма обучения	Очная
5.	Год набора	2022

Организация работы государственной экзаменационной комиссии и процесс подготовки обучающихся к ГИА построен с учетом регулирующих документов университета:

Порядок проведения государственного экзамена выпускников ФГБОУ ВО «МАГУ» <http://www.masu.edu.ru/files/umu/doc/poryadok-provedeniya-gosekzamena.pdf>

Положение о проведении внутренней независимой оценки качества образования ФГБОУ ВО «МАГУ» <http://www.masu.edu.ru/files/umu/doc/polozhenie-o-provedenii-vnutrenney-noko.pdf>

В ходе государственного экзамена выпускник должен показать сформированность профессиональных компетенций на уровне, соответствующем ФГОС высшего образования по направлению подготовки.

На основе содержания государственного экзамена разрабатываются экзаменационные материалы, которые представляют собой перечень комплексных заданий (вопросов) для проверки готовности выпускников к решению задач профессиональной деятельности в сфере туризма. Каждый из вопросов и заданий соотносится с типовыми задачами профессиональной деятельности в индустрии туризма и отражают компетенции, освоенные в ходе изучения дисциплин, модулей, прохождения практик.

Экзаменационный билет включает три вопроса. Два первых вопроса – теоретические. Третий вопрос – практическое задание.

Перед государственным экзаменом проводится консультация по его программе и процедуре его проведения. Государственный экзамен принимается государственной экзаменационной комиссией (ГЭК), состав которой утверждается приказом ректора МАГУ.

К сдаче государственного экзамена допускаются студенты, не имеющие академических задолженностей. Студент выбирает экзаменационный билет, время для подготовки ответа отводится в пределах 45 минут. Время ответа студента – до 30 минут. Для подготовки ответов студентам выдаются проштампованные листы.

Государственный итоговый экзамен выявляет степень соответствия знаний и умений выпускника требованиям ФГОС ВО, описанным как перечень общекультурных и профессиональных компетенций. Для подготовки к экзамену целесообразно использовать материалы лекционных курсов, рекомендованных учебников и пособий, а также материалов статей профессиональных журналов. В процессе подготовки рекомендуется выписать ключевые определения, составить план ответа на вопрос и практического задания, в случае необходимости обратиться за консультацией к преподавателю, ведущему дисциплину. Необходимо использовать личный опыт, знания, полученные в ходе различных видов практики, а также дополнительные знания, полученные на научных конференциях и в университетских проектах. Обязательным является посещение консультаций, которые проводятся выпускающей кафедрой.

При построении ответа на вопрос следует оптимизировать материал, то есть учесть необходимость его краткого и доступного изложения, форма презентации ответа может быть построена как «проблема – факты её подтверждения – авторитетное мнение, необходимое для подтверждения проблемы или её решения – модель развития ситуации – собственное суждение по излагаемому вопросу». В русле подтверждения знаний по направлению «Туризм» необходимо использовать сведения и сравнительные данные страноведческого характера, работы туристских операторов, профессиональных ассоциаций, особенностей реализации региональных программ развития туризма. В ходе ответа следует не допускать ошибок в терминологии, алгоритмах туристского проектирования, а также ответ должен отражать правила культуры речи.

Для выполнения практического задания следует принять во внимание, что обоснование его решения должно быть ориентировано на конкретную целевую группу туристов, учитывать совокупность ресурсов, которые необходимы для выполнения предлагаемых рекомендаций, наиболее высокие оценки получают студенты, которые использовали проектные методы для решения задания.

Раздел 1. Современная индустрия туризма: организация и тенденции развития

При подготовке по разделу необходимо сформулировать основные тенденции развития современного туризма, где следует выделить такие тенденции как изменение структуры времени труда и отдыха, изменения роли досуга, который стал определять качество жизни человека, повышение значимости здоровьесберегающих практик, занятий экологическими видами деятельности. В индустрии туризма базовыми трендами являются глобализация индустрии, усиление технологий качества сервиса, информатизация проектных и сервисных процессов, повышение роли человеческого ресурса.

Туристский бизнес активно использует достижения креативных индустрий, достижения которых обеспечивают уникальность туристских аттракций, визуальные коммуникации.

Вопросы, связанные с правовыми аспектами туристской деятельности, необходимо связывать с федеральными законами РФ, государственными стандартами, а также с международными декларациями в туризме, международными стандартами качества предоставления туристских услуг. В данных вопросах следует выделить принцип соблюдения прав потребителей, гарантий предоставления туристских услуг и реализации обязательств страхования туриста и туристского бизнеса.

Раздел 2. Туристско-рекреационное проектирование

Проектирование туристского продукта базируется на соблюдении законов, государственных стандартов и маркетинговой информации. Экономическое обоснование туристского продукта должно быть выстроено как на основании себестоимости турпродукта, так и на основании ожиданий прибыли и имиджевой политике фирмы.

В современной индустрии туризма идет активный рост числа участников, в том числе таких как национальные природные парки, тематические парки, музеи, спортивные

центры, которые способны формировать собственные продукты, значимые для развития туризма.

Ответ на теоретические вопросы подразумевает четкие знания профессиональных терминов.

Работа туристского оператора открывается оформлением пакета документов при создании юридического лица, формирования фонда гарантий деятельности (финансовые банковские гарантии или страхование бизнеса; обязательные взносы в банк ассоциации туроператоров «Турпомощь»), записи в открытом государственном реестре туроператоров. Типология туроператоров: рецептивный и инициативный, презентативный и репрезентативный. Туроператор проектирует и непосредственно реализуется туристские услуги, в другом случае туроператор проектирует турпродукт, а исполнение услуг по элементам тура на основании договора передается специализированным предприятиям индустрии гостеприимства, транспорта, досуга, образования и т.п.

Работа туристского агентства в настоящее время не требует специальных разрешений или специфических процедур, фирма регистрируется как юридическое лицо и в дальнейшем планирует работу по продвижению туристских продуктов.

Взаимодействие туристских операторов и агентов построено на договорах о сотрудничестве, где фиксируются обязательства сторон. При этом туроператор как фирма, разрабатывающая туристские продукты несет полную ответственность за качество, безопасность и правовое обеспечение продукта. Договоры с поставщиками услуг (транспортные, гостиничные и другие организации) отражают объемы, направления взаимного сотрудничества.

Турагенты несут полную ответственность перед туристом за информационное обеспечение путешествия, качественное обслуживание в процессе продажи, поддержание имиджа туристского оператора.

Туристский продукт является совокупностью услуг, объединенных концепцией тура, ориентированных на интересы целевой группы туристов. Структура турпродукта представлена несколькими вариантами услуг, но в стандартный набор входят такие элементы как трансфер, размещение и питание. Дополнительные услуги создают уникальное предложение, но их наличие уже определяется интересами клиента и производителя услуги. Для туриста важно, чтобы туристский продукт и сервисная программа не противоречили между собой, опирались на принцип «цена – качество», решали реальные сложности и обеспечивали ожидаемые интересы клиента. Работа на практическом занятии по установленному плану позволяет закрепить знания и выполнить домашнюю работу по анализу самостоятельно выбранного тура.

Турпродукт должен обладать высокой потребительской ценностью, адаптированностью к текущим рыночным условиям, технологически должен соответствовать национальным и международным стандартам, способствовать достижению высокой конкурентоспособности фирмы.

Концепция тура представляет собой вербальное описание идеи, целей, содержания, attractiveness турпродукта, построенное на установленных или предполагаемых предпочтениях целевой группы клиентов. Концепция тура опирается на ресурсы дестинации, должна содержать четко сформулированные положения по структуре турпродукта (см. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»). Качественная разработка концепции, определение новизны всего продукта или его элементов позволяет успешно разработать турпродукт в целом. Творчество при формулировании концепции тура является обязательным элементом, однако, идея продукта изначально должна быть вписана в рамки логистики путешествия, организации питания, свободного времени, а главное, возможностей и желаний самих туристов участвовать в программе тура (пожилые люди слабого здоровья и плохо подготовленные люди не смогут участвовать в экстрим-туре).

Умение создавать описание будущего турпродукта (концепция) отражает комплекс знаний по таким направлениям знаний как страноведение, виды туризма, психология, информационные технологии в туризме и т.д. Представленная концепция в перспективе станет основой разработанного турпродукта (следующие практические занятия).

Туроператоры и турагенты обеспечивают продвижение турпродукта дестинации, их деятельность стимулирует развитие деловой среды, формирование туристского кластера.

Деятельность субъектов туристского рынка регулируется федеральными и региональными законами, государственными программами. Саморегулирование рынка осуществляется на основании объективных законов функционирования туристской индустрии, профессиональных ограничений и обязательств, установленных ассоциациями туристских организаций.

Туроператоры и турагенты ведут активную и разнообразную работу в электронной среде.

Ответ на вопросы раздела предполагает умение оценивать эффективность работы туристских предприятий. Эффективность субъектов туристской индустрии определяется стабильностью результатов предприятия, деловой репутацией, инновационным потенциалом, инвестиционной привлекательностью, способностью влиять на процессы туристской индустрии.

Содержание подготовки и профессиональные задачи специалистов туристской индустрии могут быть раскрыты через спектр функциональных обязанностей в рамках работы турфирмы и требований деловых обязательств, возникающих при заключении договоров с конечными потребителями турпродуктов, деловыми партнерами и официальными органами власти регионального и муниципального уровня.

Раздел 3. Практические задания

Практические задания отражают полученные теоретические знания, требуют конкретных навыков выполнения профессиональных действий и процедур, оформления документов.

Наиболее важной компетенцией является умение составлять **маршрут тура**, который становится **базовым элементом турпродукта**.

Разработка маршрута к туру является ведущим элементом технологии туризма. При проектировании маршрута необходимо определить:

- целевые рекреационных объекты, достопримечательности;
- протяженность маршрута и продолжительности похода, поездки или иного вида путешествия;
- оптимальную тактическую схему маршрута (кольцевой, линейной, комбинированной).
- места организации санитарных остановок, отдыха (краткосрочного и ночевки), приема пищи, фотопаузы и т.п. («маршрутная нитка»);

Разработка графика похода, поездки включает определение протяженности дневных / ночных переходов / переездов, сроков проведения экскурсий и развлекательных мероприятий.

Маршрут зависит от вида туризма, качества и возможностей трансфера.

Требования к маршруту – безопасность, насыщенность объектами показа, комфортность для туристов, соблюдение законодательства страны пребывания. При проектировании турпродуктов высоко ценится новизна маршрута.

При проектировании спортивных походов следует учитывать такие показатели как протяженность и напряженность (число препятствий в единицу маршрута), автономность (удаленность от жилых территорий).

Маршрут как базовая составляющая турпродукта проектируется с учетом возможности организации обслуживания туристов на маршруте (основные услуги: трансфер, питание; дополнительные услуги).

Брендовый маршрут – это маршрут (турпродукт), продвигающий культурно-познавательное наследие конкретного региона, отличительными характеристиками которого являются: узнаваемость, круглогодичность, регулярность, целостность, завершенность, соответствие стандартам услуг.

Групповой маршрут должен включать: услуги по перевозке туристов, услуги средств размещения, услуги предприятий питания, экскурсионные или другие виды обслуживания (в зависимости от возможностей региона, в том числе по организации досуга туристов), страхование (при необходимости). Туристам должна быть дана возможность выбора категории размещения на маршруте (в зависимости от возможностей региона), выбора дополнительных экскурсий (не входящих в стоимость турпродукта) и проведения досуга. Остальные услуги, а также очередность их предоставления, являются фиксированными и неизменными на протяжении всего маршрута.

Компания, предоставляющая наземный транспорт для перевозки туристов на маршруте должна иметь лицензию на перевозку пассажиров, страховку и иные документы, необходимые для безопасной и комфортной перевозки туристов. Перевозка должна осуществляться в соответствии с Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом.

Транспорт должен иметь соответствующие информационные таблички в салоне, а также сведения о маршруте (название маршрута) снаружи (табличка на лобовом стекле или брендинг иным способом). В салоне должен быть предусмотрен доступ пассажиров к питьевой воде, пластиковой посуде, гигиеническим принадлежностям (салфетки и проч.). Автобусы должны быть оборудованы мониторами для просмотра рекламных и познавательных роликов о маршруте и регионе.

Для подготовки практических вопросов рекомендуется использовать методические материалы, которые представлены в электронной образовательной среде университета (доступны в компьютерных классах МАГУ).

В ходе ответа на экзаменационные вопросы члены государственной комиссии задают уточняющие и дополнительные вопросы в пределах перечня, выносимого на государственный экзамен.

По завершении экзамена ответ каждого студента обсуждается на закрытом заседании государственной экзаменационной комиссии. Оценка выставляется большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании. При равном числе голосов голос председателя является решающим.

В критерии оценки, определяющие уровень и качество подготовки выпускника, его профессиональную компетенцию, входят:

- уровень готовности к осуществлению основных видов профессиональной деятельности в соответствии с квалификационной характеристикой;
- уровень освоения выпускником материала, предусмотренного учебными программами дисциплин;
- уровень знаний и умений, позволяющий решать типовые задачи профессиональной деятельности;
- обоснованность, четкость, полнота изложения ответов;
- уровень информационной и коммуникативной культуры.

Методические рекомендации к выполнению выпускной квалификационной работы

Положение «О выпускной квалификационной работе в ФГБОУ ВО «Мурманский арктический государственный университет» (далее – Положение) регулирует вопросы подготовки, оформления, проверки содержания на наличие незаконных заимствований, защиты, хранения и списания выпускных квалификационных работ студентов, обучающихся по программам бакалавриата, магистратуры, специалитета в ФГБОУ ВО «Мурманский арктический государственный университет» (далее – ФГБОУ ВО «МАГУ», МАГУ, Университет), в том числе его филиалах.

<http://www.masu.edu.ru/files/umu/doc/polozhenie-o-vkr.pdf>

Бакалаврская работа предоставляется в печатном виде (один экземпляр). Текст работы размещается на белых листах формата А4 с одной стороны. К печатному варианту прилагается электронный вариант бакалаврской работы (на компакт-диске). Текст бакалаврской работы должен быть сохранен в формате RTF или DOC одним файлом и назван только по фамилии дипломника. Электронный вариант работы должен быть полностью идентичен печатному экземпляру. Электронный носитель прикрепляется к печатному варианту работы в конверте с боковой перфорацией.

Объем бакалаврской работы: 65-90 страниц, без учета приложений.

Бакалаврская работа должна иметь следующую структуру:

Титульный лист.

Содержание.

Введение (2-3 страницы) – указывается: актуальность темы исследования, объект и предмет исследования; гипотеза исследования (положения, выносимые на защиту); цель, задачи, методы исследования; практическая значимость, апробация исследования.

Глава 1.

Теоретический раздел, состоящий из 2-4 параграфов (15-20 страниц). Содержит систематизированное изложение теоретических, концептуальных положений по выбранной теме. Для формирования материалов главы целесообразно использовать монографии, научные публикации, материалы конференций, нормативно-правовые документы, программные документы в сфере туризма, предпринимательства в креативных индустриях. В результате систематизации материалов должно сложиться понимание сути изучаемой темы, существующих здесь проблемах и противоречиях, в итоге должно быть сформировано концептуальное понимание для практического самостоятельного исследования, реализуемого во второй главе. Теоретическая глава опирается на развернутую библиографию по теме ВКР, все источники, упомянутые в главе должны получить ссылку и запись в общем списке литературы.

Глава 2. Аналитическое исследование.

Глава состоит из 2-3 параграфов (25-30 страниц). Данная глава представляет собой результаты анализа конкретных практических данных, ситуаций, предмета исследования. Целесообразно в этой главе изложить методику анализа, описать совокупность данных, которые лежат в основе исследования. Аналитическая глава дает описание стартового уровня проблемы для проектной (рекомендательной) части выпускной квалификационной работы.

Глава 3. Индивидуальная разработка.

Состоит из 2-3 параграфов (20-30 страниц). Содержит предложения, проект, турпродукт или конкретные рекомендации, направленные на совершенствование объекта бакалаврской работы. При написании практической главы следует самостоятельно разработать предлагаемые мероприятия. Также обязательно должны быть представлены таблицы, графики, схемы, диаграммы и другой иллюстративный материал. Выводы и

рекомендации, сделанные на основе третьей главы, входят органичной частью в заключение бакалаврской работы.

Наиболее удачным представляется решение, если глава представляет собой разработку в виде тематического проекта (авторского проекта), а также представлена процедура апробации, прогнозной оценки реализуемости проекта.

Заключение.

Включает в себя результаты бакалаврской работы и сделанные на их основе выводы (2-4 страницы). Выводы по работе должны отражать проблемы, указанные во введении и исследовательской части работы. Категорически не допускается использование теоретических извлечений из учебников или пространных предложений из различных источников. Практические результаты второй и третьей главы должны быть соотнесены с целью и задачами бакалаврской работы, сделан вывод о продуктивности проведенного исследования.

Список литературы.

Должен содержать все источники, которые были использованы в бакалаврской работе, рекомендуется соблюдать баланс числа публикаций электронных и печатных носителей информации. Общее число источников обычно составляет 25-35 наименований (нормативные документы, монографии, научные публикации, хрестоматии и издания, содержащие материалы первоисточников, публикации электронных библиотек, официальных туристских порталов и т.п.). В источниках может быть указана статья студента-автора бакалаврской работы, если она соответствует исследуемой теме.

Приложения.

Представляют собой материалы, дополняющие основной текст работы (большие таблицы, графики, диаграммы, иллюстрации, карты и т.п.). На каждое из приложений необходимо сделать ссылку в тексте (приложение N).

Рекомендации по организации работы

Выбор темы – тема выбирается из предложенной кафедрой тематики выпускных квалификационных работ. Предложенные темы из списка не являются окончательными вариантами темы, они могут быть уточнены (расширены, переформулированы) с учетом специфики конкретной проблемы исследования. Студент может предложить собственную тему в зависимости от своих научных и практических интересов, тема будет утверждена, если она соответствует содержанию профессиональной подготовки по направлению туризм, актуальна для современного этапа развития отрасли.

Работа с научным руководителем – руководитель выпускной квалификационной работы назначается выпускающей кафедрой из числа преподавателей университета. В его обязанности входит:

- разработка плана-задания на преддипломную практику с учетом темы выпускной квалификационной работы и оценка качества ее прохождения;
- консультация студента по разработке плана исследования;
- консультация по подбору литературы, группировке и обобщению материала выпускной квалификационной работы;
- консультации по выбору и применению методов, методик исследования, расчетов, моделирования, описания данных;
- контроль качества выполненной работы (содержательный и нормативный);
- написание отзыва на бакалаврскую работу, рекомендующего данную работу к защите перед комиссией.

Самостоятельная работа – ведущий вид деятельности студента в ходе подготовки выпускной квалификационной работы, которая представлена следующими видами деятельности:

- работа с нормативно-правовыми и научными источниками, периодическими изданиями для выявления теоретических и нормативных оснований исследования по теме выпускной квалификационной работы;
- анализ состояния проблемы и выявление характеристики объекта исследования на основании статистических, демографических, финансовых и других данных;
- определение организационных, экономических и человеческих ресурсов для разработки предложений и рекомендаций по итогам исследования;
- проведение под руководством научного руководителя необходимых практических исследований и разработок в рамках темы (анкетирование, опросы, формирование и апробация рекомендаций, расчета разделов проекта и т.п.);
- обобщение и систематизация материала исследования;
- разработка предложений по совершенствованию деятельности туристского предприятия;
- формулирование заключительных выводов;
- оформление работы (в том числе подготовка наглядного материала, электронных презентаций и т.п.);
- подготовка доклада для защиты выпускной квалификационной работы.

Сроки выполнения выпускной квалификационной работы – конкретные сроки устанавливаются приказом по университету, рабочий график итоговой аттестации разрабатывает кафедра совместно с администрацией факультета и доводит до сведения студентов в начале учебного года.

Допуск к защите перед аттестационной комиссией.

По графику до итоговой аттестации проходит заседание кафедры по предварительному рассмотрению выпускной квалификационной работы, к этой дате работа должна быть готова практически в полном объеме (более 80%). Кафедра рассматривает бакалаврскую работу при наличии положительного отзыва от научного руководителя. Процедура проходит в присутствии студента, которому предоставляется возможность представить свою работу и ответить на уточняющие вопросы комиссии. В ходе заседания кафедра оценивает:

- соответствие содержания выпускной квалификационной работы заявленной теме и рациональность структуры работы;
- обоснованность использования научных и практических источников, которые должны отражать современные подходы в оценке состояния отрасли и тенденций ее развития;
- соответствие содержания работы квалификационным требованиям, предъявляемым в рамках подготовки специалиста сферы туризма и гостеприимства;
- реалистичность самостоятельных выводов и предложений авторы работы;
- качество оформления работы с точки зрения делопроизводства;
- наглядный материал к выпускной квалификационной работе;
- презентацию работы (рациональность изложения содержания ВКР, четкость формулировок и речевых конструкций, риторические приемы и т.п.).

По итогам заседания кафедра выдвигает рекомендации по повышению качества организации материалов выпускной квалификационной работы, уточнению выводов и формулировок, делает замечания по оформлению работы и представленному докладу. Кафедра устанавливает сроки исправления замечаний. В целом кафедра принимает решение о допуске (недопуске) работы к защите перед экзаменационной комиссией и выносит решения:

- а) выпускная квалификационная работа допущена к защите;
- б) выпускная квалификационная работа допущена с замечаниями и рекомендациями к устранению недостатков (устанавливается срок устранения недостатков);
- в) выпускная квалификационная работа не допущена (дается развернутое заключение о недопуске).

По результатам предзащиты оформляется протокол.

Кафедра может принять решение о повторном заседании с целью рассмотрения вопроса о допуске выпускной квалификационной работы или такое решение принимает заведующий кафедрой при условии, что в работах, представленных повторно замечания и недостатки устранены полностью.

Предзащита может быть организована:

- в рамках научно-практической конференции студентов МАГУ и других вузов;
- в рамках защиты исследовательских и бизнес-проектов;
- на заседании выпускающей кафедры;
- на заседаниях внешних объединений работодателей города и области и др.

Выпускная квалификационная работа может быть рекомендована для участия в конкурсе исследовательских и практико-ориентированных работ, проводимых государственными или общественными организациями.