

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Тульский государственный университет»

Институт педагогики, физической культуры, спорта и туризма
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

Утверждено на заседании кафедры
«Туризм и индустрия гостеприимства»
«27» января 2022 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой



И.Ю. Пономарева

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по выполнению курсовой работы
по дисциплине
«Проектирование экскурсионных услуг»
1 семестр

основной профессиональной образовательной программы
высшего образования – программы магистратуры

по направлению подготовки **43.04.02 Туризм**

с направленностью (профилем)
Проектирование экскурсионных услуг

Формы обучения: *очная, заочная*

Идентификационный номер образовательной программы: 430402-02-22

Тула 2022 год

Разработчик методических указаний

Жаркова В.Л., доцент каф. ТИГ, к.т.н., доцент



(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОГО ПРОЕКТА

Целью проекта является закрепление знаний, полученных на лекционных занятиях и приобретение практических навыков, необходимых для дальнейшей профессиональной деятельности работника индустрии туризма.

Основная задача работы – анализ одного из районов Тульской области и выбор перспективных направлений развития туризма.

Курсовой проект является одной из форм самостоятельной работы студента. Положительная оценка работы является основанием для допуска к экзамену по дисциплине.

Курсовой проект оценивается в балльной системе по следующей шкале:

Графы ведомости КП	Расшифровка	Кол-во баллов
Кр	Качество рукописи	до 25
Р	Оценка рецензента	до 5
Кд	Качество доклада	до 20
З	Уровень защиты и ответы на вопросы	до 50
Сумма		до 100

ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Проектирование туристских услуг осуществляется туроператором или организацией, предоставляющей услуги по проектированию туристских услуг, а также саморегулируемой или общественной организацией, осуществляющей деятельность в сфере туризма, в целях определения основных параметров и характеристик новых туристских продуктов.

Проектирование туристских услуг осуществляется в соответствии с техническим заданием, разрабатываемым туроператором с учетом следующих основных факторов:

- конъюнктуры рынка туристских услуг;
- запросов (требований) туристов/заказчиков туристского продукта (услуги);
- состояния и структуры объектов туристской индустрии;
- межрегионального кластерного подхода;
- результатов маркетинговых исследований;

- обеспечения безопасности туристских услуг;
- защиты прав потребителей туристских услуг;
- предоставления потребителям туристских услуг возможности компетентного выбора;
- соблюдения экологических и санитарно-эпидемиологических требований;
- наличия договоров на оказание туристских услуг с соисполнителями.

Порядок и основные параметры технического задания на проектирование туристского продукта/услуги утверждаются руководителем туроператорской компании/организации-соисполнителя туристской услуги.

Формирование туристского продукта осуществляется в соответствии с техническими и технологическими требованиями.

К техническим требованиям в туристской индустрии относятся:

- требования к документам, в том числе картам и схемам маршрутов путешествий, паспортам трасс туристских походов, схемам трасс маршрутов и т.п.;
- требования, учитывающие инженерные, геологические, геодезические, почвенные и гидрологические характеристики территории;
- регламенты использования технических средств, в том числе: паспорта объектов туристской индустрии, инструкции о правилах использования оборудования, туристского снаряжения, других технических изделий, чертежи, рисунки и т.д.

Технические требования, направленные на обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества туристов, охраны окружающей среды, минимизацию рисков для потребителей туристских услуг, устанавливаются в соответствии с законодательством.

К технологическим требованиям в туристской индустрии относятся:

- требования, установленные в технологических картах процессов оказания туристских услуг (туристских маршрутов, экскурсий и пр.);
- требования, предусмотренные в технологических инструкциях;
- требования, предусмотренные национальными стандартами, отраслевыми технологическими нормами;
- квалификационные требования, содержащиеся в должностных инструкциях, стандартах работы персонала и др.

Основные этапы проектирования туристских услуг

Проектирование туристских услуг осуществляется в несколько этапов:

- составление моделей туристских услуг;
- разработка технических требований и нормируемых характеристик услуг;
- установление технологических требований и определение технологии процесса оказания туристских услуг;
- определение методов контроля качества проектируемых туристских услуг;
- утверждение документов на проектируемые туристские услуги.

При составлении модели туристской услуги используют [ГОСТ Р 53522](#) и учитывают следующие факторы:

- вид туристской услуги;

- основную направленность/назначение туристской услуги (оздоровление, осмотр природных достопримечательностей, посещение объектов историко-культурного наследия и др.);
- маршрут путешествия (путь следования, пункты отправления и прибытия, перечень пунктов ночевки, стоянок и т.п.);
- перечень соисполнителей (поставщиков услуг по размещению туристов, организации питания и перевозок);
- метод обслуживания туристов;
- перечень организаций и индивидуальных предпринимателей, оказывающих дополнительные услуги (организация досуга, консалтинговые, информационные и другие услуги).

Установление нормируемых характеристик/показателей для каждой туристской услуги осуществляют в зависимости от ее вида и назначения. Для каждой характеристики/показателя услуги должны быть указаны приемлемые для потребителя и исполнителя значения.

Основными требованиями к туристским услугам и условиям обслуживания туристов являются:

- соответствие назначению;
- безопасность;
- точность и своевременность исполнения;
- эргономичность;
- комфортность;
- эстетичность;
- информативность;
- доступность.

Дополнительными требованиями к процессам оказания услуг являются:

- категория, тип, количество и пропускная способность объектов туристской индустрии (средств размещения, горнолыжных трасс, пляжей и др.), используемое снаряжение и оборудование;
- количество и компетентность необходимого персонала, обслуживающего туристов на каждом этапе оказания услуги, и необходимый уровень профессиональной подготовки;
- обязательства исполнителей и соисполнителей туристских услуг по надлежащему их оказанию в соответствии с заключенными договорами, включая условия возмещения ущерба.

Установление технических и технологических требований при проектировании туристских услуг осуществляется для процессов формирования, продвижения и реализации туристского продукта.

Результатом данного этапа проектирования являются проекты технических условий, технологических инструкций, технологических карт, стандартов работы персонала и других документов.

Определение методов контроля качества проектируемых туристских услуг проводят по показателям в соответствии с [ГОСТ Р 52113](#). В документах, регламентирующих проведение контроля качества, устанавливаются методы и формы проведения контроля на соответствие запроектированным характеристикам.

Анализ разработанных проектов документов на туристские услуги проводится специалистами - представителями соответствующих функциональных подразделений туристской организации, в том числе с привлечением независимых экспертов.

Анализ проводится с целью подтверждения:

- соответствия установленных характеристик проектируемой услуги требованиям безопасности для жизни и здоровья туристов, а также охраны окружающей среды;
- соответствия требований к процессам обслуживания туристов запроектированным характеристикам услуг;
- эффективности методов контроля качества туристских услуг и объективности оценки их характеристик.

Анализ проектов документов направлен на выявление и своевременное устранение несоответствий и может быть осуществлен методом верификации (инспекционное обследование маршрута, ознакомительный тур и др.).

Результатом анализа проектов документов является уточнение содержания технических документов на проектируемые туристские услуги.

Утверждение проектных документов на туристские услуги осуществляется руководителем туристской организации. В случае проектирования услуги по заявке заказчика технические документы на проектируемые туристские услуги согласовываются с заказчиком.

Внесенные в проектные документы изменения и дополнения утверждаются руководителем туристской организации и согласовываются с заказчиком, если проектирование проведено по его заявке.

Особенности проектирования отдельных видов туристских услуг

Проектирование туристских услуг предусматривает разработку программы обслуживания туристов или программы путешествий, включающую:

- разработку маршрута путешествия;
- формирование списка соисполнителей туристских услуг, включая средства размещения, предприятия питания, транспортные компании и организации, оказывающие дополнительные услуги (экскурсионные организации, экскурсоводы-предприниматели, спортивные сооружения, театры, музеи и др.);
- установление периода времени/продолжительности отдельных услуг исполнителем;
- формирование перечня экскурсий с указанием посещаемых объектов;
- разработку перечня туристских походов, прогулок, комплекса услуг по организации досуга;
- определение продолжительности пребывания туристов в каждом пункте маршрута;

- установление минимального и максимального количества туристов, участвующих в путешествии (численность группы);
- определение видов и количества транспортных средств, используемых для перевозки туристов;
- определение потребности в экскурсоводах (гидах), гидах-переводчиках, инструкторах-проводниках, сопровождающих лицах и в другом обслуживающем персонале с необходимым уровнем подготовки и квалификации;
- разработку форм и видов рекламных, информационных и картографических материалов, описаний путешествия, памятки и др.

При проектировании услуг по организации выездного туризма дополнительно составляется перечень соисполнителей - зарубежных туроператоров с указанием их возможностей по приему и обслуживанию российских туристов.

Туроператор при формировании туристского продукта самостоятельно определяет схему сотрудничества с организациями, предоставляющими отдельные туристские услуги. Примеры схем приведены в таблице 1.

Таблица 1 - Схемы взаимодействия с организациями, предоставляющими отдельные туристские услуги

Соисполнитель (поставщик туристских услуг)	Возможные схемы взаимодействия
Авиакомпании	1 Реализация билетов на регулярные рейсы. 2 Организация чартерного рейса. 3 Организация чартерных программ. 4 Участие в чартерных программах.
Гостиницы и другие средства размещения	1 Аренда средства размещения. 2 Приобретение (покупка) блока мест на условиях комитмента. 3 Приобретение (покупка) блока мест на условиях элотмента. 4 Безотзывное бронирование. 5 Приоритетное бронирование. 6 Сотрудничество на условиях повышенной комиссии. 7 Сотрудничество на условиях стандартной комиссии по разовым заявкам.
Предприятия (компании) железнодорожного транспорта	1 Реализация железнодорожных билетов. 2 Формирование туристских поездов.

	3 Формирование прицепных вагонов.
Предприятия, осуществляющие морские и речные перевозки	Фрахт водного судна
Автотранспортные предприятия (компании)	Аренда автобуса (автомобиля)
Экскурсионные организации (бюро и др.)	1 Организация индивидуальных/групповых экскурсий. 2 Организация экскурсий на собственном транспорте или транспорте экскурсионной организации

Результатом проектирования туристских услуг являются следующие документы:

- карта (схема) туристского маршрута с указанием пунктов остановок, ночевки, средств размещения, предприятий питания; перечня экскурсий, продолжительности путешествия и др.;
- технологическая карта туристского путешествия (см. приложение А);
- информационный листок к туристской путевке (см. приложение Б);
- листок с дополнительной информацией;
- перечень основных работников (количественный состав на каждом этапе), обеспечивающих оказание туристских услуг на маршруте, включая требования к образованию, квалификации и профессиональной подготовке;
- стандарты работы персонала.

Проектирование услуг по организации туристских походов (маршруты повышенной опасности) предусматривает следующие этапы:

- проведение инспекционного обследования маршрута туристского похода;
- подготовку проектов оборудования туристских приютов и стоянок на трассе туристского похода;
- расчет необходимого количества туристского инвентаря, снаряжения и транспортных средств;
- определение потребности в инструкторах-проводниках, сопровождающих, другом обслуживающем персонале и организацию их подготовки;
- подготовку рекламно-информационных материалов с описанием трассы похода;
- определение и обеспечение мер по обеспечению безопасности туристов на маршруте, включая обязательную регистрацию в службах МЧС при выходе на маршрут.

Разработка трасс туристских походов (маршрутов повышенной опасности) должна осуществляться на территориях с благоприятными природными условиями, отвечающими экологическим и санитарно-эпидемиологическим нормам и требованиям, установленным законодательством, а также учитывать реальные возможности для развития конкретного вида туризма на данной территории.

Документальной основой проектирования услуги "туристский поход" (маршрута повышенной опасности) является отчет о проведении инспекционного обследования маршрута туристского похода.

Результатом проектирования услуги "Туристский поход" (маршрута повышенной опасности) являются:

- паспорт трассы туристского похода
- информационные материалы (памятки и др.);
- инструкции для туристов (о правилах пользования снаряжением и правилах поведения в обычных и чрезвычайных ситуациях);
- перечень основных работников (количественный состав на каждом этапе), обеспечивающих оказание услуг на маршруте, включая требования к образованию, квалификации и профессиональной подготовке;
- инструкции для персонала;
- стандарты работы персонала;
- порядок регистрации в службах МЧС при выходе на маршрут.

Проектирование экскурсионных услуг предусматривает определение:

- тематической направленности экскурсий;
- объектов осмотра;
- продолжительности экскурсий;
- объема и качества предоставляемой информации;
- способа перемещения по маршруту экскурсии.

Результатом проектирования услуги "Экскурсия" являются следующие технологические документы:

- технологические карты экскурсии;
- контрольный текст экскурсии;
- материалы "портфеля экскурсовода";
- схема трассы маршрута транспортной экскурсии;
- перечень основного и вспомогательного персонала (количественный состав на каждом этапе), обеспечивающего оказание экскурсионных услуг, с указанием требований к образованию, квалификации и профессиональной подготовке;
- инструкции для экскурсантов (о правилах пользования снаряжением, правилах поведения в обычных и чрезвычайных ситуациях);
- инструкции для персонала;
- стандарты работы персонала;
- дополнительная информация.

Контрольный текст экскурсии - это технологический документ, включающий научное, актуализированное содержание информации, предоставляемой экскурсантам. На основе контрольного текста экскурсовод составляет индивидуальный текст, отображающий особенности и возможности экскурсовода и отвечающий интересам конкретных экскурсантов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Темы курсового проекта:

1. Объекты экскурсионного интереса Алексинского района Тульской области;
2. Объекты экскурсионного интереса Щекинского района Тульской области;
3. Объекты экскурсионного интереса Белевского района Тульской области;
4. Объекты экскурсионного интереса Веневского района Тульской области;
5. Объекты экскурсионного интереса Куркинского района Тульской области;
6. Объекты экскурсионного интереса Ефремовского района Тульской области;
7. Объекты экскурсионного интереса Заокского района Тульской области;
8. Объекты экскурсионного интереса Киреевского района Тульской области;
9. Объекты экскурсионного интереса Одоевского района Тульской области;
10. Объекты экскурсионного интереса Суворовского района Тульской области;
11. Объекты экскурсионного интереса Чернского района Тульской области;
12. Объекты экскурсионного интереса Ясногорского района Тульской области;

Приблизительная структура проекта

Теоретическая часть

1. Характеристика выбранного района
2. Историческая справка выбранного района

Аналитическая часть

1. Анализ рекреационных ресурсов района
2. Анализ культурно-исторических ресурсов района
3. Анализ возможности включения в экскурсионные программы объектов

Практическая часть

1. Методические рекомендации по развитию возможных видов туризма в выбранном районе
2. Разработка тематик возможных экскурсионных программ

Для подготовки к проекту необходимо разработать презентацию (слайд-шоу) по одному из районов Тульской области, которая включает 12-15 слайдов. Презентация выполняется в Microsoft Power point.

ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ КУРСОВОГО ПРОЕКТА

При оформлении работы должны быть выполнены следующие требования:

Работа оформляется на листах формата А4 (размер 210x297 мм) односортной белой бумаги.

Текст рекомендуется оформлять с помощью ЭВМ и набирать в редакторе Word, шрифт – Times New Roman, кегль – 14, интервал – полуторный или одинарный, поля страниц: правое – 10 мм, левое, верхнее и нижнее – по 20 мм. Текст выравнивается по ширине. Каждый абзац начинается с красной строки, при этом отступ устанавливается величиной 1,25 (1,27) мм.

Работа должна содержать титульный лист, оглавление с указанием наименования разделов и соответствующих страниц в тексте работы, введение, основные разделы, заключение (выводы) и список используемых источников;

Все страницы, включая иллюстрации и приложения, нумеруются сквозным порядком, кроме титульного листа, поэтому на странице с оглавлением ставят цифру «2». Номер ставится в середине нижнего поля страницы без точки.

Текст разделяется на разделы (главы), подразделы (параграфы), а в необходимых случаях – на пункты и подпункты.

Разделы нумеруются арабскими цифрами без точки в пределах всей записки, исключая «Введение» и «Заключение». Слово «Раздел» («Глава») не пишется. Каждый раздел следует начинать с новой страницы.

Подразделы нумеруются арабскими цифрами в пределах каждого раздела. Номер подраздела должен состоять из двух чисел, разделенных точкой, например: 2.1 – первый подраздел второго раздела. Нумеруемые разделы и подразделы должны иметь содержательные заголовки.

Пункты нумеруются арабскими цифрами внутри подразделов, например: 2.1.3 – третий пункт первого подраздела второго раздела. Пункты могут иметь заголовок, а могут его и не иметь. В любом случае пункт (заголовок, текст) начинают с красной строки. При необходимости обособления частей текста в рамках пункта могут быть введены подпункты, начинающиеся с красной строки и четырёхпозиционного номера без заголовка.

После номера раздела, подраздела, пункта, подпункта, а также в конце заголовка точка не ставится.

Заголовки разделов, подразделов и пунктов следует печатать с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая.

Все иллюстрации (эскизы, схемы, чертежи, фотографии), помещённые в текстовой части записки, именуются рисунками.

Иллюстрации следует располагать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. На все иллюстрации должны быть даны ссылки в тексте. Их следует нумеровать

арабскими цифрами сквозной нумерацией. Если рисунок один, то он обозначается «Рисунок 1». Слово «рисунок» и его наименование располагают посередине строки.

Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой. Например, Рисунок 1.1.

Иллюстрации, при необходимости, могут иметь наименование и пояснительные данные (подрисуночный текст). Слово «Рисунок» и наименование помещают после пояснительных данных и располагают следующим образом:

Рисунок 1 – Структура туристической отрасли

При ссылках на иллюстрации следует писать «... в соответствии с рисунком 2» при сквозной нумерации и «... в соответствии с рисунком 1.2» при нумерации в пределах раздела.

Цифровой материал рекомендуется оформлять в виде таблиц.

Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа, в одну строку с ее номером через тире.

При переносе части таблицы название помещают только над первой частью таблицы, нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую таблицу, не проводят.

Таблицу следует располагать в пояснительной записке непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице.

На все таблицы должны быть ссылки. При ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера.

Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части таблицы на другой лист (страницу) слово «Таблица» и номер ее указывают один раз справа над первой частью таблицы, над другими частями пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы, например: «Продолжение таблицы 1». При переносе таблицы на другой лист (страницу) заголовок помещают только над ее первой частью.

Таблицу с большим количеством граф допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы. Если строки и графы таблицы выходят за формат страницы, то в первом случае в каждой части таблицы повторяется головка, во втором случае – боковик.

Если цифровые или иные данные в какой-либо строке таблицы не приводят, то в ней ставят прочерк.

Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Допускается нумеровать таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой.

Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения.

Если в документе одна таблица, то она должна быть обозначена «Таблица 1» или «Таблица В.1», если она приведена в приложении В.

Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят.

При использовании литературных источников, в тексте необходимо делать соответствующие ссылки.

При ссылке в тексте на литературный источник приводят порядковый номер его по списку использованных источников, заключённый в квадратные скобки, например: [4]. Если приводимые сведения содержатся в нескольких источниках, их номера перечисляются в квадратных скобках через запятую.

При необходимости ссылки на конкретные страницы источника после порядкового номера его указывают номера страниц, например: [4, с. 135-136]. Если в числе использованных источников имеются все тома многотомного издания, а в библиографическом списке оно записано в одной позиции, то ссылки на отдельные тома выполняются по типу: [11, т. 1, с. 213].

В случае если в текст работы включается дословная цитата, она заключается в кавычки или оформляется по правилам косвенной речи. При этом в квадратных скобках кроме номера источника указываются номера страниц, содержащих заимствованные строки.

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

1. Сулейманова, Г. В. Технология и организация экскурсионных услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г. В. Сулейманова. — Электрон. текстовые данные. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. — 251 с. — 978-5-7882-1796-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62313.html>.

2. Киреева, Ю. А. Основы туризма [Электронный ресурс] : учебно-практическое пособие / Ю. А. Киреева. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российская международная академия туризма, Советский спорт, 2010. — 108 с. — 978-5-9718-0497-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14289.html>

3. Новиков, В. С. Менеджмент в туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. С. Новиков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Книгодел, МАТГР, 2006. — 166 с. — 5-9659-0016-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/3780.html>

Дополнительная литература

1. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «География», «Менеджмент организации», «Экономика и управление на предприятии (по отраслям)» / В. Ю. Воскресенский. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 462 с. — 978-5-238-01456-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71022.html>

2. Веселова, Н. Ю. Организация социально-культурного досуга и управление анимацией в туризме. Часть 1 [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. Ю. Веселова. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2007. — 86 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9582.html>