

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Набережночелнинский институт (филиал)  
Экономическое отделение



Утверждаю

Первый заместитель директора  
НЧИ КФУ Симонова Л. А.



\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

## **Программа дисциплины**

Технология продвижения туристских услуг

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки:

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
  - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
  - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
  - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
- 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Аетдинова Р.Р. (Кафедра производственного менеджмента, Экономическое отделение), RRAetdinova@kpfu.ru

### 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-5	Способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение
ПК-7	Способность использовать методы мониторинга рынка туристских услуг

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- методы расчета затрат деятельности предприятия туристской индустрии на продвижение туристского продукта и туристских услуг в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста.

- методы мониторинга рынка туристских услуг.

Должен уметь:

- рассчитывать затраты деятельности предприятия туристской индустрии на продвижение туристского продукта и туристских услуг в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста.

- использовать методы мониторинга рынка туристских услуг.

Должен владеть:

- методами расчета затрат деятельности предприятия туристской индустрии на продвижение туристского продукта и туристских услуг в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста.

- методами мониторинга рынка туристских услуг.

Должен демонстрировать способность и готовность:

- рассчитывать затраты деятельности предприятия туристской индустрии на продвижение туристского продукта и туристских услуг в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста.

- использовать методы мониторинга рынка туристских услуг.

### 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.7 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.02 "Туризм ()" и относится к дисциплинам по выбору.

Осваивается на 5 курсе в 9 семестре.

### 3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 4 часа(ов), в том числе лекции - 2 часа(ов), практические занятия - 2 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 100 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 4 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 9 семестре.

### 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

#### 4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Реализация туристских услуг, формы и каналы сбыта	9	2	0	0	33
2.	Тема 2. Работа с индивидуальным клиентом и турагентом	9	0	2	0	33
3.	Тема 3. Техника формирования лояльности клиентов	9	0	0	0	34
	Итого		2	2	0	100

#### 4.2 Содержание дисциплины (модуля)

##### Тема 1. Реализация туристских услуг, формы и каналы сбыта

Формы и каналы реализации туристских услуг. Собственные бюро продаж туроператора. Контрагентская сеть. Сбытовая политика. Продажа туров через агентскую сеть. Франчайзинговое соглашение. Прием заказа на туристское обслуживание. Предложение туристских услуг клиенту. Выбор туристских услуг клиентом. Оформление листа бронирования. Выполнение заказа.

Требования к организации работы персонала. Информирование посетителей. Прием заявок на бронирование тура. Бронирование туров. Оформление турдокументов. Подбор персонала. Функции структурных подразделений. Обязательные требования к персоналу. Должностные обязанности.

##### Тема 2. Работа с индивидуальным клиентом и турагентом

Фирменные каталоги. Прайс-листы. Рекламные сборники. Их содержание и особенности оформления. Методы использования в работе с индивидуальным клиентом. Значимость телефонного общения. Первоначальная мотивировка клиента. Менеджер по продажам: его обязанности, уровень подготовки, навыки и знания. Бронирование по разовым заявкам. Использование компьютерной техники и международных систем бронирования. Специальное предложение оператора (СПО), калькуляция стоимости, виды туризма, программа тура, основные услуги, дополнительные услуги, цена НЕТТО, цена БРУТТО.

##### Тема 3. Техника формирования лояльности клиентов

Формирование прочных связей с потребителем, создание круга постоянных клиентов. Налаживание прочных связей с потребителем, работа с ним после завершения поездки. Средства: введение дополнительных персонализированных услуг, торжественное чествование знаменательных дат, юбилейных покупателей (100-й, 1000-й и т.д.), скидки с объявленных цен в сроки ранее установленной даты, дисконтные карты. Повышение вероятности повторного обращения клиента в данную фирму. Программы повышения лояльности клиентов. Заявка на тур. Договор между иностранной фирмой и направляющей российской турфирмой. Индивидуальный (заказной) тур. Договор на туристское обслуживание. Договор с клиентом. Существенные условия договора. Отказ от забронированных туристских услуг. Аннуляция, её виды. Сроки аннуляции и штрафные санкции. Размер аннуляционного штрафа.

#### 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

### 6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
<b>Семестр 9</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
1	Устный опрос	ПК-7	1. Реализация туристских услуг, формы и каналы сбыта
2	Контрольная работа	ПК-7, ПК-5	2. Работа с индивидуальным клиентом и турагентом
3	Письменная работа	ПК-7, ПК-5	3. Техника формирования лояльности клиентов
<b>Зачет</b>		ПК-5, ПК-7	

### 6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
<b>Семестр 9</b>					
<b>Текущий контроль</b>					
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	1
Контрольная работа	Правильно выполнены все задания. Проявлены высокие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	2

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Письменная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	3
	<b>Зачтено</b>		<b>Не зачтено</b>		
<b>Зачет</b>	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины.		Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.		

### 6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Приложение. Развёрнутое содержание оценочных средств - в прикрепленном файле  
[F\\_1000884142/B1.V.DV.7\\_MU\\_Tekhnologiya\\_prodvizheniya\\_turistskikh\\_uslug.pdf](F_1000884142/B1.V.DV.7_MU_Tekhnologiya_prodvizheniya_turistskikh_uslug.pdf)

#### Семестр 9

#### Текущий контроль

#### 1. Устный опрос

Тема 1

1. Дайте определение термину бренд.
2. Какие функции должен выполнять руководитель отдела маркетинговых коммуникаций? В чем будет отличие его работы в большой компании и малом бизнесе?
3. В чем заключаются принципиальные отличия рекламы от PR?
4. Какой образ специалиста по PR сформировался в нашей стране? Каким образованием и какими компетенциями должен обладать данный специалист в компании и PR-агентстве?
5. На основе публичной и имеющейся у вас информации проанализируйте репутацию туристского предприятия и предложите долгосрочную программу действий по развитию и улучшению репутации учреждения.
6. Какие нестандартные и дополнительные инструменты маркетинговых коммуникаций можете выделить?
7. Какова роль Интернета при реализации концепции интегрированных маркетинговых коммуникаций? Какие функции и задачи целесообразнее всего решать, используя инструменты интернет-маркетинга?
8. Какие возможности, новые инструменты маркетинговых коммуникаций используются недостаточно эффективно (или вообще не используются)? В чем заключаются их сильные и слабые стороны?
9. Предложите методику оценки эффективности директ-маркетинговой кампании.
10. Нужно ли проводить оценку эффективности рекламной кампании сразу же после ее завершения или более эффективным будет проведение исследования спустя некоторое время (2-4 недели)?
11. В случае ограниченности маркетингового бюджета, какими были бы ваши рекомендации: не проводить исследование по оценке эффективности рекламной кампании или уменьшить рекламный бюджет и провести исследование? Аргументируйте ваш ответ.

Критерии оценки результатов устного опроса:

8-10 - выставляется за полный ответ на поставленный вопрос с включением в содержание ответа лекции, материалов учебников, дополнительной литературы без наводящих вопросов.

5-7 - выставляется за полный ответ на поставленный вопрос в объеме лекции с включением в содержание ответа материалов учебников с четкими положительными ответами на наводящие вопросы преподавателя.

2-4 - выставляется за ответ, в котором озвучено более половины требуемого материала, с положительным ответом на большую часть наводящих вопросов.

0-1 - выставляется студенту, если он теоретическое содержание курса освоил частично или отсутствует ориентация в излагаемом материале, нет ответов на задаваемые дополнительные вопросы.

## **2. Контрольная работа**

### Тема 2

1. Разработка программы продвижения турпродукта "Воинская слава"
2. Разработка программы продвижения турпродукта "Здоровье и жизнь"
3. Разработка программы продвижения турпродукта "Будущее за техникой"
4. Разработка программы продвижения археологического турпродукта
5. Разработка программы продвижения развлекательного турпродукта
6. Разработка программы продвижения военно-исторического турпродукта
7. Разработка программы продвижения семейного турпродукта
8. Разработка программы продвижения приключенческого турпродукта
9. Разработка программы продвижения оздоровительного турпродукта
10. Разработка программы продвижения инсентив-турпродукта
11. Разработка программы продвижения исторического турпродукта
12. Разработка программы продвижения этнографического турпродукта
13. Разработка программы продвижения религиозного турпродукта
14. Разработка программы продвижения познавательного турпродукта
15. Разработка программы продвижения познавательного турпродукта
16. Разработка программы продвижения рекреационного турпродукта

Критерии оценки результатов контрольной работы:

17-20 - выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умения уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений,

13-16 - выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу его излагает, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе на теоретические вопросы или в решении задачи некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя,

9-12 - выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями, выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения, и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации,

0-8 - выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания, выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

## **3. Письменная работа**

### Тема 3

1. Оценка эффективности методов и средств рекламной кампании турагентства (по выбору студента)
2. Оценка эффективности методов и средств рекламной кампании туроператора (по выбору студента)
3. Оценка эффективности методов и средств рекламной кампании регионального турагентства (по выбору студента)
4. Разработка рекламной программы при открытии нового отеля (месторасположение и бюджет по выбору студента)
5. Разработка рекламной программы для презентации нового турпродукта
6. Разработка рекламной программы для обеспечения роста продаж действующего турагентства
7. Разработка рекламной программы и выбор каналов сбыта услуг экстремального туризма (по выбору студента)
8. Критический анализ сайта туроператора (по выбору студента)
9. Критический анализ сайта турагентства (по выбору студента)
10. Критический анализ сайта отеля (по выбору студента)
11. Создание собственного сайта предприятия туристической индустрии
12. Сравнительный анализ сайтов туркомпаний (по выбору студента)
13. Критический анализ поисково-информационной системы бронирования туров (по выбору студента)
14. Сравнительный анализ поисково-информационных систем бронирования туров (по выбору студента)
15. Особенности личных продаж турпродукта
16. Агентская продажа туруслуг по телефону
17. Программы повышения лояльности клиентов турагентства
18. Потребности клиентов турагентства
19. Работа с клиентской базой турагентства
20. Нестандартные приемы продвижения туруслуг

Критерии оценки результатов письменной работы:

17-20 баллов ? выставляется студенту, если он свободно, с глубоким знанием материала правильно и полно раскрыл тему (правильно ответил на поставленный вопрос );

9-16 баллов ? выставляется студенту, если он достаточно убедительно, с незначительными ошибками в теоретической подготовке и достаточно освоенными умениями по существу правильно раскрыл тему или допустил небольшие погрешности в ответе;

0-8 балла ? выставляется студенту, если он недостаточно уверенно, с существенными ошибками в теоретической подготовке и плохо освоенными умениями раскрыл тему; с затруднениями, но все же сможет при необходимости решить подобную задачу на практике.

### Зачет

Вопросы к зачету:

1. Регистрация туристской компании
2. Франчайзинг в туризме. Турагентские сети
3. Виды туроператоров
4. Предприятия индустрии гостеприимства. Сотрудничество ТО и гостиниц
5. Предприятия питания в индустрии гостеприимства
6. Прогнозы и перспективы развития международного туризма
7. Виды и категории туризма
8. Права туристов
9. Обязанности туристов
10. Поставщики услуг в туризме
11. Функции туроператорских компаний
12. Использование современных информационных технологий в туроператорской деятельности
13. Использование современных информационных технологий в турагентской деятельности
14. Разработка предложений по применению инновационных методов продвижения турпродукта в современной туроператорской деятельности
15. Разработка предложений по применению инновационных методов продвижения турпродукта в современной турагентской деятельности
16. Особенности сотрудничества туроператорских и турагентских компаний
17. Особенности формирования индивидуальных туров для различных сегментов целевой аудитории

### 6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
<b>Семестр 9</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	1	10



Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Контрольная работа	Контрольная работа проводится в часы аудиторной работы. Обучающиеся получают задания для проверки усвоения пройденного материала. Работа выполняется в письменном виде и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	2	20
Письменная работа	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	3	20
<b>Зачет</b>	Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

### 7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

### 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>

Росстат - <https://www.gks.ru>

Ростуризм - <https://www.russiatourism.ru>

### 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; отмечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю

Вид работ	Методические рекомендации
практические занятия	<p>Практические занятия</p> <p>Работа на практических занятиях предусматривает активное участие в дискуссиях. Для подготовки к занятиям рекомендуется выделять проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекциях, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторами могут быть даны различные ответы. Для таких постановок необходимо следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных вопросов.</p>
самостоятельная работа	<p>Самостоятельная работа выполняет ряд функций в образовательном процессе. К ним относятся: развивающая - приобщение к творческой деятельности, повышение уровня умственного труда; воспитывающая - формирование и развитие профессиональных качеств будущего специалиста; информационно-обучающая - самостоятельный поиск и отбор необходимой информации.</p> <p>Самостоятельная работа студентов проводится с целью:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- систематизации и закрепления полученных знаний и умений студентов,</li> <li>- углубления и расширения теоретических знаний,</li> <li>- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу,</li> <li>- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации,</li> <li>- развития исследовательских умений.</li> </ul> <p>Содержание внеаудиторной самостоятельной работы определяется программой самостоятельной работы по дисциплине, междисциплинарному курсу или профессиональному модулю.</p> <p>Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы могут быть: выполнение конспекта, реферата, доклада, презентации; решение профессиональных задач, изучение проблемы и т.д.</p>
контрольная работа	<p>Для выполнения контрольных работ в аудитории необходимо иметь в наличии учебно-методическое пособие, которое можно скачать получить у профессора или доцента. Контрольная работа выполняется на компьютере, оформляется в соответствии с требованиями. Контрольную работу необходимо выполнять самостоятельно как в аудитории, так и в домашних условиях в режиме интерактивного общения параллельно с решением аналогичных задач на практических занятиях. Работа выполняется коллективом (группой) из 2-3 человек, которые преподаватель формирует на первом практическом занятии.</p> <p>Контрольная работа проводится в часы аудиторной работы. Обучающиеся получают задания для проверки усвоения пройденного материала. Работа выполняется в письменном виде и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий. Контрольная работа должна иметь следующую структуру:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Титульный лист.</li> <li>2 Содержание.</li> <li>3 Введение.</li> <li>4 Основная часть.</li> <li>5 Заключение.</li> <li>6 Список использованных источников.</li> </ol> <p>В содержании приводятся заголовки контрольной работы и указываются страницы, с которых они начинаются. Заголовки одинаковых ступеней рубрикации (деления) необходимо располагать друг под другом. Заголовки каждой последующей ступени смещаются на 3-5 знаков вправо по отношению к заголовкам предыдущей ступени. Все заголовки начинаются с прописной буквы без точки на конце. Последнее слово каждого заголовка соединяют отточием с соответствующим номером страницы в правом столбце содержания.</p> <p>Во введении обосновывается выбор темы, определяемый ее актуальностью, формулируется проблема и круг вопросов, необходимых для ее решения; определяется цель работы с ее расчленением на взаимосвязанный комплекс задач, подлежащих решению для раскрытия темы; указывается объект исследования.</p> <p>Объем введения 1-2 страницы машинописного текста.</p> <p>В заключении приводятся основные результаты, достигнутые при выполнении контрольной работы. Заключение представляет собой не простой перечень полученных результатов, а их итоговый синтез. Объем заключения приблизительно составляет 1-2 страницы.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
письменная работа	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий. На выполнение письменной работы дается 45 минут. Список предполагаемых заданий для работы студенты получают заранее. Ответ дается по двум вопросам.
устный опрос	Ответы на устные вопросы при текущем контроле. Выступление студента при ответе на поставленный вопрос является основной формой контроля и оценки его успеваемости. Когда контроль проводится в форме устного выступления, от студента требуется умение в сжатые сроки подготовить свой ответ, убедительно выступить и правильно ответить на дополнительные вопросы.
зачет	Зачет является формой промежуточного контроля, направлен на оценку сформированных знаний, умений и навыков, полученных на лекциях, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы. Подготовка к зачету заключается в изучении и тщательной проработке студентом учебного материала дисциплины с учётом учебников, лекционных и семинарских занятий, сгруппированном в виде контрольных вопросов. На зачет по курсу студент обязан предоставить полный конспект лекций. В период подготовки к зачету студенты вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют знания, полученные ранее, но и получают новые.

#### **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

#### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

Компьютерный класс.

Лингафонный кабинет.

#### **12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;

- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.02 "Туризм"

Приложение 2  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.ДВ.7 Технология продвижения туристских услуг

**Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки:

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

**Основная литература:**

1. Конанова Е. И. Инклюзивный туризм: технология и организация туристского продукта : учебное пособие / Е. И. Конанова ; Южный федеральный университет. - Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2019 - 128 с. - ISBN 978-5-9275-3164-6. - URL : <https://new.znaniium.com/catalog/product/1088125>. - Текст : электронный.
2. Баумгартен Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : практикум / Л.В. Баумгартен. - Москва : Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019 - 216 с. - ISBN 978-5-16-102778-3. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1010033>. - Текст :электронный.
3. Ключевская И. С. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. - Москва : ИНФРА-М, 2019 - 236 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-106954-7. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/982200>. - Текст : электронный.

**Дополнительная литература:**

1. Годин А. М. Брендинг: учебное пособие / А.М. Годин - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2016 - 184 с. - ISBN 978-5-394-02629-4. - URL : <https://new.znaniium.com/catalog/product/329358>. - Текст : электронный.
2. Бочарников В. Н. Информационные технологии в туризме: учебное пособие / В. Н. Бочарников, Е. Г. Лаврушина, Я.Ю. Блиновская. - 2-е изд., стер. - Москва : Флинта, 2013 - 258 с. - ISBN 978-5-9765-0251-2. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/457754>. - Текст : электронный.
3. Кузьмина О. Г. Бренд-менеджмент : учебное пособие / О.Г. Кузьмина. - Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2019 - 176 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-105501-4. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/989798>. - Текст : электронный.
4. Мазилкина Е. И. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие / Е.И. Мазилкина. - Москва : ИНФРА-М, 2020 - 207 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-106557-0. - URL : <https://new.znaniium.com/catalog/product/1044188>. - Текст : электронный.

Приложение 3  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.ДВ.7 Технология продвижения туристских услуг

**Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки:

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows