


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Модели покупательского поведения» является формирование у студентов системы знаний об экономической стороне технологии продаж туристических услуг, системы маркетинга, анализа продаж туристических продуктов, характерных для сферы туризма в России, а также приобретение умений по выявлению, созданию и удовлетворению потребностей потребителей турпродукта. Для реализации поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- дать понимание основ создания и функционирования системы продаж;
- сформировать у студентов комплекс знаний о процессах обслуживания клиентов;
- подготовить студентов к практическому использованию маркетинговых средств в продажах;
- повысить коммуникативную компетентность студентов;
- раскрыть методы и приёмы ведения продаж на внутренних и международных рынках;
- овладеть комплексом знаний и практических навыков по использованию современных технологий и эффективных техник продаж туристического продукта продаж;
- выработать навыки работы в использовании современных приемов продаж;
- развить у студентов профессиональные навыки менеджеров по продажам туристических услуг.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП:

Дисциплина «Модели покупательского поведения» Б1.В.1.ДВ.09.02- в туризме входит в перечень курсов по выбору.

Дисциплина опирается на знания, умения и компетенции (входные), освоенные при изучении следующих дисциплин и практик: Методы научных исследований, Сервисная деятельность, Конфликтология в туризме, Маркетинг туристского продукта, Управление качеством услуг в туризме, Стандартизация и сертификация туристских услуг, Технологии туризма, Организация рекламной компании, Связи с общественностью.


Технологии делового общения в сфере туризма и гостеприимства, Деловые коммуникации в сфере туризма, Сервисная практика.

Дисциплина связана с такими предметами как: Организация транспортных услуг в туризме, Создание и продвижение туристского бренда, Организация системы гостеприимства.


Является предшествующей для дисциплин: Информационная безопасность в туризме, Преддипломная практика, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена, Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СОТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
<p>ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;</p>	<p>планировать деятельность предприятия сервиса; организовать контактную зону для обслуживания потребителей; выбирать оптимальные процессы сервиса, соответствующие запросам потребителя, организовать процесс предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развивать клиентурные отношения; оценивать производственные и непроизводственные затраты на обеспечение деятельности предприятия сервиса; исследовать потребительский спрос; свободно ориентироваться в структуре и функциях предприятий общественного питания.</p> <p>владеть: основами организации индустрии гостеприимства, основами технического и технологического оснащение предприятий ресторанного сервиса; навыками оценки удовлетворения потребителей услуг ресторанного; навыками анализа составления договорной документации, механизмами построения взаимоотношений между предприятием и потребителями (клиентом, гостем).</p> <p>знать: основные понятия и категории индустрии гостеприимства и ресторанного дела, структуру предприятия общественного питания, технологии и организацию услуг общественного питания, организацию предприятий питания в гостиничных комплексах, техническое и технологическое оснащение предприятий ресторанного сервиса.</p>
<p>ОПК-4 способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта;</p>	<p>-знать как осуществлять исследование туристского рынка, систематизировать, интерпретировать и оценивать информацию;</p> <p>-уметь использовать полученную маркетинговую информацию для оценки состояния рынка и уровня конкурентоспособности организации</p> <p>-владеть навыками организации продажи и продвижения туристского продукта</p>
<p>ПК-4 способен к организации процесса обслуживания потребителей и туристов.</p>	<p>Знать нормативно-правовую базу туристской деятельности и применяет её в решении практических задач сферы туризма.</p> <p>Знать перечень обязательств туристского предприятия</p>

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

	<p>перед партнерами, сторонними организациями, заказчиками туристских продуктов и туристских услуг.</p> <p>Уметь анализировать содержание жалоб и претензий туристов к качеству туристского обслуживания на основе сопоставления договорных обязательств, стандартов обслуживания и соответствующей нормативно-правовой базы, умеет формулировать предложения по предъявлению претензий к субъектам оказания туруслуг.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) 5 зач.ед.

4.2. по видам учебной работы (в часах) 180


Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения очная)	
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам
		№ семестра 7
1	2	3
Контактная работа обучающихся с преподавателем	72	72
Аудиторные занятия:	72	72
Лекции	36	36
практические и семинарские занятия	36	36
лабораторные работы (лабораторный практикум)		
Самостоятельная работа	72	72
Текущий контроль (количество и вид: конт. работа, коллоквиум, реферат)		
Курсовая работа	-	-
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Экзамен 36	Экзамен 36
Интерактивные	12	
Всего часов по дисциплине	180	180

* В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

4.3. Содержание дисциплины (модуля.) Распределение часов по темам и видам учебной работы:
Форма обучения очная

Название и разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Самостоятельная работа	Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме			
		лекции	практические занятия, семинары	лабораторная работа				
1	2	3	4	5	6			
Раздел 1. Предмет демографии и научное объяснение в демографии.								
Тема 1. Введение в курс модели покупательского поведения.	12	3	3			6	Тестирование, решение задач Вопросы по теме	
Тема 2. Ключевые бизнес-процессы в организации продаж.	12	3	3			6	Тестирование, решение задач Вопросы по теме	
Тема 3. Основные методики эффективных продаж туристского продукта.	12	3	3			6	Тестирование, решение задач Вопросы по теме	


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

Тема 4. Цена как фактор организации продаж турпродукта.	10	3	3			4	Тести рован ие, реше ние задач Вопр осы по теме
Тема 5. Аудит и технологии управления продажами.	14	3	3			8	Тести рован ие, реше ние задач Вопр осы по теме
Тема 6. Организация обслуживания потребителей.	12	3	3			6	Тести рован ие, реше ние задач Вопр осы по теме
Тема 7 Вербальные и невербальные Организация обслуживания потребителей технологии продаж	12	3	3			6	Тести рован ие, реше ние задач Вопр осы по теме
Тема 8. Методы стимулирования продаж.	10	3	3			4	Тести рован ие, реше ние задач Вопр осы по

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

							теме
Тема 9. Организация продаж и современные технологии в туризме.	14	3	3			8	Тести рован ие, реше ние задач Вопр осы по теме
Тема 10. Профессиональная презентация туристических услуг	12	3	3			6	Тести рован ие, реше ние задач Вопр осы по теме
Тема 11. Корпоративные стандарты туристских агентств при организации продаж тур.услуг.	12	3	3			6	Тести рован ие, реше ние задач Вопр осы по теме
Тема 12. Специфика продаж на международных рынках туристских продуктов.	12	3	3			6	Тести рован ие, реше ние задач Вопр осы по теме
Итого	180	36	36			72	

Формами организации учебного процесса являются: фронтальная работа со всеми студентами); групповая работа (с частью студентов); индивидуальная работа (с отдельным студентом). В учебном процессе используются разнообразные методы организации и

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

осуществления учебно-познавательной деятельности (дискуссии и др.); контроля и самоконтроля (индивидуального и фронтального, устного и письменного опроса, зачета.

При проведении занятий могут быть использованы задания, приведенные в разделе «Оценочные средства», а также самостоятельные разработки, являющиеся составной частью учебно-методического комплекса дисциплины.

5. СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

Раздел 1. Предмет демографии и научное объяснение в демографии.

Тема 1. Введение модели покупательского поведения

Продажа туристического продукта как многофакторный процесс. Особенности работы менеджеров по продажам в сфере туристических услуг. Принципы эффективной коммуникации и обслуживания клиентов в туристическом бизнесе. Отличие продажи услуги от продажи товара. Определение ключевых стадий взаимодействия с клиентами. Постановка целей и задач для каждой стадии продаж туристических услуг

Тема 2 Ключевые бизнес-процессы в организации продаж

Оценка конкурентоспособности туристского продукта. Разработка и внедрение на рынок новых продуктов. Планирование продаж. Продвижение турпродукта на рынок. Агентский договор о реализации туристского продукта. Цикл продаж. Завершение сделки. Как подвести клиента к принятию решения о покупке тура. Техники завершения сделки

Тема3 Основные методики эффективных продаж туристского продукта.


Эффективность продаж. Выбор эффективных технологий продаж. Расчет эффективности продаж. Особенности исследования рынка туристских услуг;

Тема 4 Цена как фактор организации продаж турпродукта

Ценовая политика как этап технологии продаж в туриндустрии Формирование цен на туристический продукт. Виды цен на туруслуги в сфере туризма. Основные этапы ценообразования туристического продукта. Факторы, влияющие на цены туруслуг. Выбор метода ценообразования на турпродукт. Определение ценовой стратегии предприятий социально-культурного сервиса и туризма. Влияние ценовой политики на уровень продаж туристических услуг. Стратегии и правила ведения переговоров о цене.

Тема 5 Аудит и технологии управления продажами.

Виды аудита. Зачем и когда нужен аудит. Когда нужно менять модель продаж. Цели, задачи аудита системы продаж. Методы проведения аудита продаж турфирмы. Стратегия и планирование продаж. Управление продажами. Вопросы, возникающие до /во время/после контакта с компанией. Анализ места и процесса продаж. Анализ элементов связи с клиентами. Выявление сильных и слабых сторон. Составление отчета по результатам аудиторской проверки. Разработка предложений или программы развития продаж турпродукта. Аудит и «клиентская база» компании. 10 основных этапов проведения процесса аудита «КБ»

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

Тема 6 Организация обслуживания потребителей.

Категории потребителей и особенности их обслуживания. Выявление и формирование потребностей клиента Типология и методы выявления потребностей клиента. Как определить ценности и критерии выбора тура клиентом. Основные ошибки при определении потребностей клиента. Техники активного слушания, невербальные компоненты активного слушания. Как с помощью вопросов формировать дополнительные потребности у клиента: покупка более дорого тура, дополнительных услуг, индивидуального тура. Лояльность клиентов турагентства и программы ее повышения. Психология продаж.

Тема 7 Вербальные и невербальные технологии продаж

Особенности личной продажи туристического продукта. Установление контакта с клиентами. СПИН-технологии. Профессиональное телефонное общение с клиентом. Принципы проведения встречи с клиентом в офисе. Работа с «трудными» клиентами. Работа с сопротивлениями и возражениями клиента.

Тема 8 Методы стимулирования продаж

Инструменты стимулирования продаж. Ценовое стимулирование. Натуральное стимулирование. Игровое стимулирование. Услужливое стимулирование. Предоставление бонусов, систем скидок, акций. Мотивация эффективных продаж в туризме.

Тема 9 Организация продаж и современные технологии в туризме.

Использование интерактивных технологий при организации продаж. Глобальная сеть Интернет, как канал продвижения и реализации турпродукта. Инновационные технологии в туризме. Дистрибьюторские сети и глобальные системы бронирования как инструмент организации продаж. Современные средства автоматизации процесса продаж.

Тема 10 Профессиональная презентация туристических услуг


Использование речевых стратегий влияния во время презентации. Основные правила проведения презентации туристических услуг. Информационное и эмоциональное наполнение презентации. Соотношение фактов, преимуществ и выгод в презентации предложения

Тема 11 Корпоративные стандарты турист-ских агентств при организации продаж тур.услуг.

Корпоративные стандарты сети туристских агентств. Корпоративные стандарты турфирм при организации продаж тур.услуг.

Тема 12 Специфика продаж на между-народных рынках туристских продуктов.

Особенности и тенденции развития международного рынка тур.услуг. Технологии продаж международных туров. Договорное оформление операций международного туризма.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

5. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ИЛИ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ.

Раздел 1. Предмет демографии и научное объяснение в демографии.

Тема 1. Введение в курс модели покупательского поведения

1. Продажа туристического продукта как многофакторный процесс.
2. Особенности работы менеджеров по продажам в сфере туристических услуг.
3. Принципы эффективной коммуникации и обслуживания клиентов в туристическом бизнесе.
4. Отличие продажи услуги от продажи товара.
5. Определение ключевых стадий взаимодействия с клиентами.
6. Постановка целей и задач для каждой стадии продаж туристических услуг

Тема 2 Ключевые бизнес-процессы в организации продаж

1. Оценка конкурентоспособности туристского продукта.
2. Разработка и внедрение на рынок новых продуктов.
3. Планирование продаж. Продвижение турпродукта на рынок.
4. Агентский договор о реализации туристского продукта.
5. Цикл продаж. Завершение сделки.
6. Как подвести клиента к принятию решения о покупке тура. Техники завершения сделки

Тема3 Основные методики эффективных продаж туристского продукта.


1. Эффективность продаж.
2. Выбор эффективных технологий продаж.
3. Расчет эффективности продаж.
4. Особенности исследования рынка туристских услуг;

Тема 4 Цена как фактор организации продаж турпродукта

1. Ценовая политика как этап технологии продаж в туристической индустрии.
2. Формирование цен на туристический продукт.
3. Виды цен на туристические услуги в сфере туризма.
4. Основные этапы ценообразования туристического продукта.
5. Факторы, влияющие на цены туристических услуг.
6. Выбор метода ценообразования на турпродукт. Определение ценовой стратегии предприятий социально-культурного сервиса и туризма.

Тема 5 Аудит и технологии управления продажами.

1. Виды аудита. Зачем и когда нужен аудит.
2. Когда нужно менять модель продаж.
3. Цели, задачи аудита системы продаж.
4. Методы проведения аудита продаж турфирмы.
5. Стратегия и планирование продаж. Управление продажами.
6. Вопросы, возникающие до /во время/после контакта с компанией. Анализ места и процесса продаж.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

7. Анализ элементов связи с клиентами.

Тема 6 Организация обслуживания потребителей.

1. Категории потребителей и особенности их обслуживания.
2. Выявление и формирование потребностей клиента
3. Типология и методы выявления потребностей клиента.
4. Как определить ценности и критерии выбора тура клиентом.
5. Основные ошибки при определении потребностей клиента.
6. Техники активного слушания, невербальные компоненты активного слушания.
7. Как с помощью вопросов формировать дополнительные потребности у клиента: покупка более дорого тура, дополнительных услуг, индивидуального тура.
8. Лояльность клиентов турагентства и программы ее повышения. Психология продаж.

Тема 7 Вербальные и невербальные технологии продаж

1. Особенности личной продажи туристического продукта.
2. Установление контакта с клиентами. СПИН-технологии.
3. Профессиональное телефонное общение с клиентом.

Тема 8 Методы стимулирования продаж

1. Инструменты стимулирования продаж.
2. Ценовое стимулирование.
3. Натуральное стимулирование. Игровое стимулирование.
4. Услужливое стимулирование.
5. Предоставление бонусов, систем скидок, акций. Мотивация эффективных продаж в туризме.

Тема 9 Организация продаж и современные технологии в туризме.

1. Использование интерактивных технологий при организации продаж.
2. Глобальная сеть Интернет, как канал продвижения и реализации турпродукта.
3. Инновационные технологии в туризме.
4. Дистрибьюторские сети и глобальные системы бронирования как инструмент организации продаж.
5. Современные средства автоматизации процесса продаж.

Тема 10 Профессиональная презентация туристических услуг


1. Использование речевых стратегий влияния во время презентации.
2. Основные правила проведения презентации туристических услуг.
3. Информационное и эмоциональное наполнение презентации.
4. Соотношение фактов, преимуществ и выгод в презентации предложения

Тема 11 Корпоративные стандарты турист-ских агентств при организации продаж туруслуг.

1. Корпоративные стандарты сети туристских агентств.
2. Корпоративные стандарты турфирм при организации продаж туруслуг.

Тема 12 Специфика продаж на между-народных рынках туристских продуктов.

1. Особенности и тенденции развития международного рынка туруслуг.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

2. Технологии продаж международных туров.
3. Договорное оформление операций международного туризма.

7.ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ, ПРАКТИКУМЫ

«Данный вид работы не предусмотрен УП».

8.ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ


«Данный вид работы не предусмотрен УП».

9.ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ (ЗАЧЕТУ)


1	Основные технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии.
2	Особенности и основные свойства турпродукта.
3	Продажа туристического продукта как многофакторный процесс.
4	Особенности работы менеджеров по продажам в сфере туристических услуг.
5	Система ценностей и убеждений профессионального продавца туристических услуг.
6	Отличие продажи услуги от продажи товара.
7	Определение ключевых стадий взаимодействия с клиентами.
8	Ключевые бизнес-процессы в организации продаж.
9	Оценка конкурентоспособности туристского продукта.
10	Продвижение турпродукта на рынок.
11	Агентский договор о реализации туристского продукта.
12	Цикл продаж. Завершение сделки.
13	Способы подвода клиента к принятию решения о покупке тура. Основные методики эффективных продаж туристского продукта.
14	Эффективность продаж.
15	Выбор эффективных технологий продаж.
16	Расчет эффективности продаж.
17	Особенности исследования рынка туристских услуг.
18	Цена как фактор организации продаж турпродукта.
19	Ценовая политика как этап технологии продаж в туристической индустрии Формирование цен на туристический продукт.
20	Виды цен на туруслуги в сфере туризма.

10.САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ


Форма обучения очная

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		


Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (<i>проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.</i>)	Объем в часах	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
1. Введение в курс модели покупателя телескопа	<p>Цель самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; - развитие познавательных способностей и активности студентов: самостоятельности, ответственности и организованности; - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации. <p>Виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>для овладения знаниями:</i> чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста; - <i>для закрепления и систематизации знаний:</i> работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; ответы на контрольные вопросы; подготовка докладов к выступлению на семинаре. - <i>для формирования умений:</i> решение ситуационных профессиональных задач; подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности. <p>1. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Продажа туристического продукта как многофакторный процесс. - Особенности работы менеджеров по продажам в сфере туристических услуг. - Принципы эффективной коммуникации и обслуживания клиентов в туристическом бизнесе. - Отличие продажи услуги от продажи товара. - Определение ключевых стадий взаимодействия с клиентами. - Постановка целей и задач для каждой стадии продаж 	6	Проверка письменной работы

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		


	туристических услуг.		
2. Кл юче вые биз нес- про цес сы в орг ани зац ии про даж	<p>Цель самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; - развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации. <p>Виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>для овладения знаниями:</i> чтение текста (учебника, дополнительной литературы); - <i>для закрепления и систематизации знаний:</i> работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; <i>для формирования умений:</i> решение ситуационных профессиональных задач; подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности; опытно-экспериментальная работа. <p>1. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оценка конкурентоспособности туристского продукта. - Разработка и внедрение на рынок новых продуктов. - Планирование продаж. - Продвижение турпродукта на рынок. - Агентский договор о реализации туристского продукта. - Цикл продаж. - Завершение сделки. - Как подвести клиента к принятию решения о покупке тура. - Техники завершения сделки 	6	Проверка письменно й работы
3. Осн овн ые мет оди	<p>Цель самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; 	6	Проверка письменно й работы

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		


ки эфф ект ивн ых про даж тур ист ско го про дук та	<ul style="list-style-type: none"> - развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации. <p>Виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - для овладения знаниями: чтение текста (учебника, дополнительной литературы); - для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; ответы на контрольные вопросы. <p>1.Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Эффективность продаж. - Выбор эффективных технологий продаж. - Расчет эффективности продаж. - Особенности исследования рынка туристских услуг; 		
4. Цен а как фак тор орг ани зац ии про даж тур про дук та.	<p>Цель самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; - развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации. <p>Виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - для овладения знаниями: чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста; - для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; ответы на контрольные вопросы; - для формирования умений: решение ситуационных профессиональных задач; подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов 	4	Проверка письменно й работы

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		


	<p>профессиональной деятельности; опытно-экспериментальная работа.</p> <p>1. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ценовая политика как этап технологии продаж в туриндустрии. - Формирование цен на туристический продукт. - Виды цен на туруслуги в сфере туризма. - Основные этапы ценообразования туристического продукта. - Факторы, влияющие на цены туруслуг. - Выбор метода ценообразования на турпродукт. - Определение ценовой стратегии предприятий социально-культурного сервиса и туризма. - Влияние ценовой политики на уровень продаж туристических услуг. - Стратегии и правила ведения переговоров о цене. 		
5. Аудит и технологии и управления продажами	<p>Цель самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; - развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации. <p>Виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - для овладения знаниями: чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста; - для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; ответы на контрольные вопросы. <p>1. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Виды аудита. - Когда нужно менять модель продаж. - Цели, задачи аудита системы продаж. - Методы проведения аудита продаж турфирмы. - Стратегия и планирование продаж. Управление продажами. 	8	Проверка письменной работы

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		


	<ul style="list-style-type: none"> - Вопросы, возникающие до /во время/после контакта с компанией. - Анализ места и процесса продаж. - Анализ элементов связи с клиентами. - Выявление сильных и слабых сторон. - Составление отчета по результатам аудиторской проверки. - Разработка предложений или программы развития продаж турпродукта. - Аудит и «клиентская база» компании. - 10 основных этапов проведения процесса аудита «КБ» 		
б. Организа-ция обслуживания потреби-телей.	<p>Цель самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; - развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации. <p>Виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>для овладения знаниями:</i> чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста; - <i>для закрепления и систематизации знаний:</i> работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы; <p>1.Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Категории потребителей и особенности их обслуживания. - Выявление и формирование потребностей клиента - Типология и методы выявления потребностей клиента. - Как определить ценности и критерии выбора тура клиентом. - Основные ошибки при определении потребностей клиента. - Техники активного слушания, невербальные компоненты активного слушания. 	б	Проверка письменной работы

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		


	<ul style="list-style-type: none"> - Лояльность клиентов турагентства и программы ее повышения. - Психология продаж. 		
7. Вер бал ьны е и нев ерб аль ные Орг ани зац ия обс луж ива ния пот реб ите лей тех нол оги и про даж	<p>Цель самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; - развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации. <p>Виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - для овладения знаниями: чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста; - для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы; <p>1. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Особенности личной продажи туристического продукта. - Установление контакта с клиентами. - СПИИ-технологии. - Профессиональное телефонное общение с клиентом. - Принципы проведения встречи с клиентом в офисе. - Работа с «трудными» клиентами. - Работа с сопротивлениями и возражениями клиента. 	6	Проверка письменно й работы
8. Мет оды сти мул иро ван ия про даж	<p>Цель самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; - развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; - формирование самостоятельности мышления, 	4	Проверка письменно й работы

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		


	<p>способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.</p> <p>Виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>для овладения знаниями:</i> чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста; - <i>для закрепления и систематизации знаний:</i> работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы; <p>1. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Инструменты стимулирования продаж. - Ценовое стимулирование. - Натуральное стимулирование. - Игровое стимулирование. - Услужливое стимулирование. - Предоставление бонусов, систем скидок, акций. - Мотивация эффективных продаж в туризме. 		
9. Организац и продаж и современн ые технол оги и в тур изм е.	<p>Цель самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; - развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации. <p>Виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>для овладения знаниями:</i> чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста; - <i>для закрепления и систематизации знаний:</i> работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы; <p>1. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Использование интерактивных технологий при организации продаж. 	8	Проверка письменн ой работы

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

	<ul style="list-style-type: none"> - Глобальная сеть Интернет, как канал продвижения и реализации турпродукта. - Инновационные технологии в туризме. - Дистрибьюторские сети и глобальные системы бронирования как инструмент организации продаж. - Современные средства автоматизации процесса продаж. 		
10. Про фес сио нал ьна я пре зен тац ия тур ист иче ски х усл уг	<p>Цель самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; - развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации. <p>Виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>для овладения знаниями:</i> чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста; - <i>для закрепления и систематизации знаний:</i> работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы; <p>1. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Использование речевых стратегий влияния во время презентации. - Основные правила проведения презентации туристических услуг. - Информационное и эмоциональное наполнение презентации. - Соотношение фактов, преимуществ и выгод в презентации предложения 	6	Проверка письменно й работы
11. Кор пор ати вны е ста	<p>Цель самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; - развитие познавательных способностей и 	6	Проверка письменно й работы

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

нда рты тур ист ски х аге нтс тв при орг ани зац ии про даж тур. усл уг	<p>активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации. <p>Виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>для овладения знаниями:</i> чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста; - <i>для закрепления и систематизации знаний:</i> работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы; <p>1. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Корпоративные стандарты сети туристских агентств. - Корпоративные стандарты турфирм при организации продаж тур.услуг. 		
12. Спе циф ика про даж на меж дун аро дны х рын ках тур ист ски х про дук тов.	<p>Цель самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; - формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; - развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации. <p>Виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>для овладения знаниями:</i> чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста; - <i>для закрепления и систематизации знаний:</i> работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы; <p>1. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Особенности и тенденции развития международного рынка тур.услуг. 	6	Проверка письменной работы

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

	<ul style="list-style-type: none"> - Технологии продаж международных туров. - Договорное оформление операций международного туризма. 		
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «МОДЕЛИ ПОКУПАТЕЛЬСКОГО ПОВЕДЕНИЯ»

Список рекомендуемой литературы:

а) основная литература

1. Барышев, А. Ф. Маркетинг в туризме и гостеприимстве : учеб. пособие / А. Ф. Барышев. - Москва : Финансы и статистика, 2007. - 160 с. - ISBN 978-5-279-03255-6. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279032556.html>
2. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 197 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07356-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/438658>
3. Титова, В. А. Управление поведением потребителей : учебник / Титова В. А. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2013. - 387 с. - ISBN 978-5-7782-2323-3. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778223233.html>

б) дополнительная литература

1. Джон, Р. Введение в гостеприимство : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Уокер Р. Джон ; перевод В. Н. Егорова. — 4-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 735 с. — ISBN 978-5-238-01392-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81747.html>
2. Кузьмина, Т. В. Эффективное манипулирование поведением человека (2-е издание) / Т. В. Кузьмина. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 147 с. — ISBN 978-5-394-01939-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/57159.html>
3. Лашук, И. В. Поведенческие стратегии потребителей культурной продукции : ценности, интересы, типология / И. В. Лашук [и др.] ; под науч. ред. И. В. Котлярова - Минск : Беларус. наука, 2017. - 299 с. - ISBN 978-985-08-2114-0. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789850821140.html>

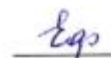
б) учебно-методическая литература

1. Талина И. В. Модели покупательского поведения : методические указания для самостоятельной работы бакалавров направления подготовки «Туризм» / И. В. Талина; УлГУ, ФГНиСТ. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 552 КБ). - Текст : электронный. - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/6267>


Согласовано:

Главный библиотекарь отдела
обслуживания пользователей

Ефимова М.А



2019

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

б) Программное обеспечение

наименование	договор
СПС Консультант Плюс	Договор №1-2016-1327 от 01.03.2016
НЭБ РФ	Договор №101/НЭБ/2155 от 14.04.2017
ЭБС IPRBooks	контракт №4429/18 от 10.10.2018
АИБС "МегаПро"	Договор №727 от 22.11.2018
Система «Антиплагиат.ВУЗ»	Договор №360 от 25.06.2018 Договор № 1310 от 18.06.2019
MicrosoftOffice 2016	Договор №991 от 21.12.2016
или	
«Мой офис стандартный»	Договор № 793 от 14.12.2018
ОС MicrosoftWindows	контракт №580 от 29.08.2014, контракт №581 от 29.08.2014 (оба контракта на одно и то же кол-во лицензий)
Антивирус Dr.Web	Договор №445 от 16.07.2018

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. IPRbooks : электронно-библиотечная система : сайт / группа компаний Ай Пи Ар Медиа. - Саратов, [2020]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. ЮРАЙТ : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. – Москва, [2020]. - URL: <https://www.biblio-online.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. Консультант студента : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. – Москва, [2020]. – URL: http://www.studentlibrary.ru/catalogue/switch_kit/x2019-128.html. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2020].

3. Базы данных периодических изданий:

3.1. База данных периодических изданий : электронные журналы / ООО ИВИС. - Москва, [2020]. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3.2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. – Москва, [2020]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный


4. Национальная электронная библиотека : электронная библиотека : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ ; РГБ. – Москва, [2020]. – URL:<http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html> <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. [SMART Imagebase](https://ebsco.smartimagebase.com/?TOKEN=EBSCO-1a2ff8c55aa76d8229047223a7d6dc9c&custid=s6895741) // EBSCOhost : [портал]. – URL: <https://ebsco.smartimagebase.com/?TOKEN=EBSCO-1a2ff8c55aa76d8229047223a7d6dc9c&custid=s6895741>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Изображение : электронные.

6. Федеральные информационно-образовательные порталы:

6.1. [Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru/) : федеральный портал / учредитель ФГАОУ ДПО ЦРГОП и ИТ. – URL: <http://window.edu.ru/>. – Текст : электронный.

6.2. [Российское образование](http://www.russia.gov.ru/) : федеральный портал / учредитель ФГАОУ ДПО

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

13. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

– для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий, организация работы ППС с обучающимися с ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей

Разработчик



подпись

д.п.н., профессор




должность


Талина И.В.

ФИО

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения или ссылка на прилагаемый текст изменения	ФИО заведующего кафедрой, реализующей дисциплину/выпускающей кафедрой	Подпись	Дата
1	Внесение изменений в п. 11 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением приложения	Львова Е.Н.		03.06.2021
2	Внесение изменений в п. 11 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением приложения	Львова Е.Н.		02.06.2022
3.	Внесение изменений в п. 11 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением приложения 3	Львова Е.Н.		26.05.2023 протокол заседания кафедры № 11

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

Приложение 1

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) Список рекомендуемой литературы

а) основная литература

1. Барышев, А. Ф. Маркетинг в туризме и гостеприимстве : учеб. пособие / А. Ф. Барышев. - Москва : Финансы и статистика, 2007. - 160 с. - ISBN 978-5-279-03255-6. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279032556.html>
2. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07356-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472712>
3. Титова, В. А. Управление поведением потребителей : учебник / Титова В. А. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2013. - 387 с. - ISBN 978-5-7782-2323-3. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778223233.html>

б) дополнительная литература

1. Джон, Р. Введение в гостеприимство : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Уокер Р. Джон ; перевод В. Н. Егорова. — 4-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 735 с. — ISBN 978-5-238-01392-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81747.html>
2. Кузьмина, Т. В. Эффективное манипулирование поведением человека (2-е издание) / Т. В. Кузьмина. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 147 с. — ISBN 978-5-394-01939-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/57159.html>
3. Лашук, И. В. Поведенческие стратегии потребителей культурной продукции : ценности, интересы, типология / И. В. Лашук [и др.] ; под науч. ред. И. В. Котлярова - Минск : Беларус. наука, 2017. - 299 с. - ISBN 978-985-08-2114-0. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789850821140.html>

б) учебно-методическая литература

1. Талина И. В. Модели покупательского поведения : методические указания для самостоятельной работы бакалавров направления подготовки «Туризм» / И. В. Талина; УлГУ, ФГНиСТ. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 552 КБ). - Текст : электронный. - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/6267>

Согласовано:


Главный библиотекарь

отдела обслуживания пользователей

Ефимова М.А.

Еф

17.05.2021

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

б) Программное обеспечение

наименование	договор
СПС Консультант Плюс	
НЭБ РФ	
ЭБС IPRBooks	
АИБС "МегаПро"	
Система «Антиплагиат.ВУЗ»	
MicrosoftOffice 2016	
или	
«Мой офис стандартный»	
ОС MicrosoftWindows	
Антивирус Dr.Web	
Самотур	
Самотурагент	
АСУ Эдельвейс	

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы 2021

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. IPRbooks : электронно-библиотечная система : сайт / группа компаний Ай Пи Ар Медиа. - Саратов, [2021]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. ЮРАЙТ : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. – Москва, [2021]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. Консультант студента : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. – Москва, [2021]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг. – Москва, [2021]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Букап. – Томск, [2021]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. – Санкт-Петербург, [2021]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. - Москва, [2021]. - URL: <http://znanium.com>. – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.8. ClinicalCollection : коллекция для медицинских университетов, клиник, медицинских библиотек // EBSCOhost : [портал]. – URL: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/search/advanced?vid=1&sid=9f57a3e1-1191-414b-8763-e97828f9f7e1%40sessionmgr102>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

1.9. Русский язык как иностранный : электронно-образовательный ресурс для иностранных студентов : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». – Саратов, [2021]. – URL: <https://ros-edu.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.


2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва :КонсультантПлюс, [2021].

3. Базы данных периодических изданий:

3.1. База данных периодических изданий : электронные журналы / ООО ИВИС. - Москва, [2021]. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3.2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. – Москва, [2021]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.3. «Grebennikon» : электронная библиотека / ИД Гребенников. – Москва, [2021]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

4. Национальная электронная библиотека : электронная библиотека : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ ; РГБ. – Москва, [2021]. – URL:<https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. SMARTImagebase // EBSCOhost : [портал]. – URL: <https://ebSCO.smartimagebase.com/?TOKEN=EBSCO-1a2ff8c55aa76d8229047223a7d6dc9c&custid=s6895741>. –

Режим доступа : для авториз. пользователей. – Изображение : электронные.

6. Федеральные информационно-образовательные порталы:

6.1. [Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru/) : федеральный портал / учредитель ФГАОУ ДПО ЦРГОП и ИТ. – URL: <http://window.edu.ru/>. – Текст : электронный.


6.2. [Российское образование](http://www.edu.ru) : федеральный портал / учредитель ФГАОУ ДПО ЦРГОП и ИТ. – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

7. Образовательные ресурсы УлГУ:

7.1. Электронная библиотека УлГУ : модуль АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Согласовано:

зам.нач. УИТИТ / Киочкина 17.05.21
 Должность сотрудника УИТИТ ФИО подпись дата

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

Приложение 2

2 / 492

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2022]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Москва, [2022]. - URL: <https://urait.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. - Москва, [2022]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.4. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. - Санкт-Петербург, [2022]. - URL: <https://e.lanbook.com>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.5. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. - Москва, [2022]. - URL: <http://znanium.com>. - Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.6. База данных «Русский как иностранный» : электронно-образовательный ресурс для иностранных студентов : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2022]. - URL: <https://ros-edu.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2022].

3. Базы данных периодических изданий:

3.1. База данных периодических изданий EastView : электронные журналы / ООО ИВИС. - Москва, [2022]. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

3.2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. - Москва, [2022]. - URL: <http://elibrary.ru>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный

3.3. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД Гребенников. - Москва, [2022]. - URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. - Москва, [2022]. - URL: <https://нэб.рф>. - Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. - Текст : электронный.

5. SMART Imagebase : научно-информационная база данных EBSCO // EBSCOhost : [портал]. - URL: <https://ebSCO.smartimagebase.com/?TOKEN=EBSCO-1a2ff8c55aa76d8229047223a7d6dc9c&custid=s6895741>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Изображение : электронные.

6. Федеральные информационно-образовательные порталы:

6.1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральный портал . - URL: <http://window.edu.ru/>. - Текст : электронный.

6.2. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». - URL: <http://www.edu.ru>. - Текст : электронный.

7. Образовательные ресурсы УлГУ:


7.1. Электронная библиотечная система УлГУ : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. - Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. - Текст : электронный.

Зам. начальника УИТТ



А.В. Ключкова

29.04.2022г.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

Приложение 3

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Список рекомендуемой литературы:

а) основная литература

1. Барышев, А. Ф. Маркетинг в туризме и гостеприимстве : учеб. пособие / А. Ф. Барышев. - Москва : Финансы и статистика, 2007. - 160 с. - ISBN 978-5-279-03255-6. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279032556.html>
2. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514813>
3. Титова, В. А. Управление поведением потребителей : учебник / Титова В. А. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2013. - 387 с. - ISBN 978-5-7782-2323-3. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778223233.html>

б) дополнительная литература

1. Джон, Р. Введение в гостеприимство : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Уокер Р. Джон ; перевод В. Н. Егорова. — 4-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 735 с. — ISBN 978-5-238-01392-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81747.html>
2. Кузьмина, Т. В. Эффективное манипулирование поведением человека (2-е издание) / Т. В. Кузьмина. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 147 с. — ISBN 978-5-394-01939-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/57159.html>
3. Поведенческие стратегии потребителей культурной продукции : ценности, интересы, типология / И. В. Лашук, Е. В. Мартищенко, Е. Ю. Смыкова [и др.]; И. В. Лашук, Е. В. Мартищенко, Е. Ю. Смыкова, Н. А. Сосновская; под редакцией И. В. Котляров. - Поведенческие стратегии потребителей культурной продукции ; Весь срок охраны авторского права. - Минск : Белорусская наука, 2017. - 300 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - Текст. - Весь срок охраны авторского права. - электронный. - Электрон. дан. (1 файл). - URL: <http://www.iprbookshop.ru/74082.html>

в) учебно-методическая литература

1. Талина И. В. Модели покупательского поведения: методические указания для самостоятельной работы бакалавров направления подготовки «Туризм» / И. В. Талина; УлГУ, ФГНиСТ. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 552 КБ). - Текст : электронный. - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/6267>

Согласовано:


Специалист ведущих НБ УлГУ
Должность сотрудника научной библиотеки

Боброва Н.А.
ФИО


подпись

2023

дата

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

б) Программное обеспечение

1. СПС Консультант Плюс
2. Система «Антиплагиат.ВУЗ»
3. ОС Microsoft Windows
4. MicrosoftOffice 2016
5. «МойОфис Стандартный»

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2023]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2023]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2023]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/> . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2023]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2023]. - URL: <http://znanium.com> . – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2023].

3. Базы данных периодических изданий:


3.1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2023]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.2. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД «Гребенников». – Москва, [2023]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2023]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.


5. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

6. Электронная библиотечная система УлГУ : модуль «Электронная

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Согласовано:

Инженер ведущий / Щуренко Ю.В. /  / 27.04.2023
Должность сотрудника УИТТ ФИО подпись дата