

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце: **Министерство науки и высшего образования РФ**
ФИО: Баламирзоев Назим Лиодинович
Должность: Ректор
Дата подписания: 2025.01.13
Уникальный программный ключ:
5cf0d6f89e80f49a334f6a4ba58e91f3326b9926

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

«Дагестанский государственный технический университет»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина Мотивация потребителей услуг в туризме
наименование дисциплины по ОПОП

для направления (специальности) 43.03.02 Туризм
код и полное наименование направления (специальности)

по профилю (специализации, программе) Технология и организация
туроператорских и
турагентских услуг

факультет Технологический
наименование факультета, где ведется дисциплина

кафедра «Гуманитарные науки»
наименование кафедры, за которой закреплена дисциплина


Форма обучения очно-заочная курс 5 семестр(ы) 9
очная, очно-заочная, заочная

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 43.03.02 Туризм с учетом рекомендаций и ОПОП ВО по направлению и профилю подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

Разработчик  Курбанова А.Д., к.э.н., доцент
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)

«09» 08 2025 г.

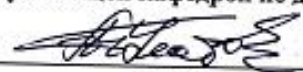
Зав. кафедрой, за которой закреплена дисциплина (модуль)

 Булатов А.Г., д.и.н., профессор кафедры ГН
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)

«01» 08 2025 г.

Программа одобрена на заседании выпускающей кафедры «Гуманитарные науки» от «01.08.2025» года, протокол № 1


Зав. выпускающей кафедрой по данному направлению (специальности, профилю)

 Булатов А.Г., д.и.н., профессор кафедры ГН
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)

«01» 08 2025 г.

Программа одобрена на заседании методического совета факультета

Председатель методического совета факультета

 Ибрагимова Л.Р., к.т.н., доцент
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)

«01» 08 2025 г.

Декан факультета  Азимова Ф.Ш.
подпись ФИО

/ Начальник УО  Муталибов М.Т.
подпись ФИО

Проректор по УР  Демирова А.Ф.
подпись ФИО

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины – ознакомление с теоретическими представлениями о мотивах и мотивации человека для успешного и продуктивного формирования общей концепции человека.

Задачи:

- знать теоретические представления о человеке и его мотивации;
- иметь представление о человеке как о социальном существе;
- рассмотреть социально-психологические теории мотивации.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Мотивация потребителей услуг в туризме» относится к дисциплине вариативной части учебного плана и составлена в соответствии с Государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению «Туризм».

Требования к предварительной подготовке обучающегося: Ознакомительная практика Русский язык и культура речи Маркетинг в туризме Психология в туристской деятельности Технологии и организация гостиничных услуг Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: Технологии и организация гостиничных услуг Реклама в туризме

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

В результате освоения дисциплины «Мотивация потребителей услуг в туризме» студент должен овладеть следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование показателя оценивания (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)
УК-6.	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.	УК-6.1. Адекватно оценивает временные ресурсы и ограничения и эффективно использует эти ресурсы
		УК-6.2. Выстраивает и реализует персональную траекторию непрерывного образования и саморазвития на его основе
ПК-2.	Способен проводить экскурсии	ПК-2.1. Осуществляет выбор приемов информационно- экскурсионной работы
		ПК-2.2. Применяет «Портфель экскурсовода»
		ПК-2.3. Обеспечивает соблюдение маршрута экскурсий
		ПК-2.4. Обеспечивает безопасность экскурсантов во время экскурсий
		ПК-2.5. Обеспечивает возвращения экскурсантов
ПК-3.	Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами в туристической сфере	ПК-3.1. Организует ведение переговоров с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами, согласование условий договора по оказанию туроператорских и турагентских услуг
		ПК-3.2. Выбирает оптимальные способы разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон

4. Объем и содержание дисциплины (модуля)

Форма обучения	очная	очно-заочная	заочная
Общая трудоемкость по дисциплине (ЗЕТ/ в часах)	-	2 ЗЕТ/72 ч.	-
Лекции, час	-	8	-
Практические занятия, час	-	8	-
Лабораторные занятия, час	-	-	-
Самостоятельная работа, час	-	56	-
Курсовой проект (работа), РГР, семестр	-	-	-
Зачет (при заочной форме 4 часа отводится на контроль)	-	зачет	-
Часы на экзамен	-	-	-

4.1.Содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Раздел дисциплины, тема лекции и вопросы	Очная форма				Очно-заочная форма				Заочная форма			
		ЛК	ПЗ	ЛБ	СР	ЛК	ПЗ	ЛБ	СР	ЛК	ПЗ	ЛБ	СР
1	Тема №1. Сущность и содержание туристского и гостинично-ресторанного маркетинга. Современная концепция маркетинга	-	-	-	-	2	2	-	14	-	-	-	-
2	Тема №2. Комплексные исследования рынка услуг. Конкурентоспособность и пути ее повышения. Анализ потребителей услуг предприятий туризма и гостинично-ресторанного бизнеса	-	-	-	-	2	2	-	14	-	-	-	-
3	Тема №3. Сущность товара в маркетинге. Цена как инструмент маркетинга. Товародвижение, сбыт и сервис в маркетинговой деятельности	-	-	-	-	2	2	-	14	-	-	-	-
4	Тема №4. Маркетинговые коммуникации на предприятиях туризма и гостинично-ресторанного сервиса Маркетинговое планирование на предприятии Организация маркетинговой деятельности в предприятии.	-	-	-	-	2	2	-	14	-	-	-	-
Форма текущего контроля успеваемости (по срокам текущих аттестаций в семестре)		-				Входная контр. работа Аттестационные к/р с 1 по 4				-			
Форма промежуточной аттестации (по семестрам)		-				Зачет				-			
Итого		-	-	-	-	8	8	-	56	-	-	-	-

4.2. Содержание лабораторных (практических) занятий

№ п/п	№ лекции из рабочей программы	Наименование практического (семинарского) занятия	Количество часов			Рекомендуемая литература и методические разработки (№ источника из списка литературы)
			Очно	Очно- заочно	Заочно	
1	2	3	4	5	6	7
1	1	Предмет и содержание маркетинга как базовой функции менеджмента, его роль в рыночной экономике. Основные функции и принципы маркетинга. Цели и задачи маркетинговой деятельности.	-	2	-	Основная литература №1,3,4

2	2	Понятие маркетинговых исследований, классификация маркетинговых исследований в зависимости от целей, методов, субъектов маркетингового анализа. Процесс проведения маркетинговых исследований: цели, задачи, формы, методы. Виды маркетинговой информации при проведении маркетинговых исследований: первичная и вторичная информация.	-	2	-	Основная литература №5,4,3
3	3	Понятие и уровни товара в туризме и индустрии гостеприимства: физические свойства товара, удовлетворение потребности товаром или услугой, товар (услуга) в реальном исполнении, товар с подкреплением. Особенности услуги как товара. Понятие жизненного цикла товара, этапы жизненного цикла в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе. Цена как элемент комплекса маркетинга. Процесс разработки стратегий ценообразования. Цели ценообразования: максимизация сбыта, максимизация прибыли, выживание. Варианты ценовых стратегий на этапе жизненного цикла продукта.	-	2	-	Дополнительная литература № 1,2,3
4	4	Понятие маркетинговых коммуникаций в туризме. Классификация маркетинговых коммуникаций в зависимости от цели, средств передачи информации, жизненного цикла продукта и т.д. Реклама: виды, функции, требования к рекламе. Организация рекламной деятельности в компании. Процесс рекламного планирования.	-	2	-	Основная литература №1,2,4
ИТОГО			-	8	-	

4.3. Тематика для самостоятельной работы студента

№ п/п	Тематика по содержанию дисциплины, выделенная для самостоятельного изучения	Количество часов из содержания дисциплины			Рекомендуемая литература и источники информации	Формы контроля СРС
		Очно	Очно-заочно	Заочно		
1	2	3	4	5	6	7
1	Особенности маркетинга предприятий туризма и гостинично-ресторанного бизнеса. Концепции маркетинга: концепция совершенствования производства, совершенствования товара, интенсификации коммерческих усилий, управления маркетингом, социально-этичного маркетинга, стратегического маркетинга.	-	14	-	Основная литература №1,2,4	Кейс-задание

2	<p>Методы определения объема и качественных показателей выборки. Определение типа выборки. Обработка маркетинговой информации: методы систематизации, табулирования, группировки. Понятие конкурентоспособности. Конкурентоспособность предприятия и конкурентоспособность товара. Методы оценки конкурентоспособности: качественные и количественные (экономические). Пути повышения конкурентоспособности предприятий туризма и гостинично-ресторанного бизнеса. Процесс принятия решения о покупке. Факторы, влияющие на поведение конечного потребителя. Оценка потребностей с позиции мотивации, потребительского поведения и рационального потребления. Классификация потребителей в туризме. Исследование процесса принятия решения о покупке в туризме и гостинично-ресторанного бизнеса.</p>	-	14	-	Дополнительная литература № 1,3	Кейс-задание
3	<p>Факторы эластичности спроса при использовании метода потребительской оценки. Использование единичного показателя конкурентоспособности по цене при использовании метода конкурентного анализа. Дифференциация цен на туристские и гостинично-ресторанные продукты и услуги. Сущность сбытовой деятельности предприятий туризма и индустрии гостеприимства. Формирование сбытовой стратегии предприятия туризма и гостинично-ресторанного сервиса. Каналы распространения туристских товаров и услуг, уровни каналов. Способы и методы реализации (сбыта) турпродукта. Система распределения в индустрии гостеприимства.</p>	-	14	-	Основная литература №1,2,3	Кейс-задание
4	<p>Оценка эффективности рекламы. Стимулирование сбыта и личные продажи. Формы, методы, особенности проявления на предприятиях туризма и гостинично-ресторанного сервиса. Роль маркетингового планирования в социально-экономическом планировании предприятия. Виды маркетингового плана: перспективное (стратегическое) и тактическое планирование. Классификация маркетинговых стратегий</p>	-	14	-	Дополнительная литература № 1,2,	Кейс-задание
ИТОГО		-	56	-		

5. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки реализации компетентностного подхода в процессе изучения дисциплины используются как традиционные, так и инновационные технологии, активные и интерактивные методы и формы обучения: тренинги речевых умений, мозговой штурм, разбор конкретных ситуаций, коммуникативный эксперимент, коммуникативный тренинг, творческие задания для самостоятельной работы, информационно-коммуникационные технологии. А именно ИТ-методы, методы проблемного обучения, обучение на основе опыта, проектный метод, поисковый метод, исследовательский метод и т.д.

Проведение лекционных занятий по дисциплине основывается на активном методе обучения, при которой студенты не пассивные слушатели, а активные участники занятия, отвечающие на вопросы преподавателя. Вопросы преподавателя нацелены на активизацию процессов усвоения материала. Преподаватель заранее намечает список вопросов, стимулирующих ассоциативное мышление и установления связей с ранее освоенным материалом. Проведение практических занятий основывается на интерактивном методе обучения, при которой учащиеся взаимодействуют не только с преподавателем, но и друг с другом. При этом доминирует активность учащихся в процессе обучения. Место преподавателя в интерактивных занятиях сводится к направлению деятельности студентов на достижение целей занятия.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Материал представлен в ФОСе, приложение А

**7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
7.1. Рекомендуемая литература и источники информации (основная и
дополнительная)**

№	Виды занятий (лк, пз, лб, срс, ирс)	Необходимая учебная, учебно-методическая (основная и дополнительная) литература, программное обеспечение и Интернет-ресурсы	Количество изданий в (на)	
			Библиотеке	Кафедре
1	2	3	4	5
Основная литература				
1	пз срс	Депутатова, Е. Ю. Методика оценки поведения потребителей в розничной торговле : учебное пособие для вузов / Е. Ю. Депутатова, А. О. Зверева, С. Б. Ильяшенко. — Москва : Дашков и К, 2025. — 218 с. — ISBN 978-5-394-06024-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт].	URL: https://www.iprbookshop.ru/150747.html	-
2	пз срс	Шальнова, О. А. Поведение потребителей в кросс-культурном маркетинге : учебное пособие для вузов / О. А. Шальнова, Е. Ю. Депутатова, Н. В. Ребрикова ; под редакцией О. А. Шальной. — Москва : Дашков и К, 2024. — 190 с. — ISBN 978-5-394-05845-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт].	URL: https://www.iprbookshop.ru/142920.html	-
3	пз срс	Шмаков А.В. Поведение потребителей: закономерности мышления и механизмы управления : учебное пособие / Шмаков А.В.. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2024. — 76 с. — ISBN 978-5-7782-5317-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт].	URL: https://www.iprbookshop.ru/155747.html	-
4	пз срс	Крушельницкая, О. И. Мотивация, эмоции, воля : учебник / О. И. Крушельницкая, А. Н. Третьякова. — Москва : Прометей, 2023. — 220 с. — ISBN 978-5-00172-532-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт].	URL: https://www.iprbookshop.ru/153437.html	-
5	пз срс	Дубровин, И. А. Поведение потребителей : учебное пособие / И. А. Дубровин. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, 2023. — 310 с. — ISBN 978-5-394-05147-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт].	URL: https://www.iprbookshop.ru/144034.html	-

Дополнительная литература				
1	пз срс	Кондратьева А.А. Основы туризма : учебное пособие (практикум) / Кондратьева А.А.. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2021. — 111 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт].	URL: https://www.iprbookshop.ru/135718.html	-
2	пз срс	Основы туризма и гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / . — Донецк : Донецкая академия управления и государственной службы, 2020. — 190 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт].	URL: https://www.iprbookshop.ru/123495.html	-
3	пз срс	Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности работников сферы гостиничного дела и туризма : учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 152 с. — ISBN 978-5-4488-1736-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт].	URL: https://www.iprbookshop.ru/135507.html	-

7.2. Дисциплина «Мотивация потребителей услуг в туризме» обеспечена электронно-библиотечными и Интернет-ресурсами:

№ п/п	Назначение программы	Название программы	Разработчик	Вид учебной работы
1	2	3	4	5
1	Электронно - библиотечная система	ЭБС «IPRbooks» www.iprbookshop.ru	-	Практические и самостоятельные занятия

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

- библиотечный фонд (учебная, учебно-методическая, справочная литература, научная и деловая периодика);
- компьютеризированные рабочие места для обучаемых с доступом в сеть Интернет;
- аудитории, оборудованные проекционной техникой;
- Для проведения лекционных занятий используются учебные аудитории №201,202,204 (УЛК1, технологический факультет), оборудованная проектором;
- Для проведения практических и лабораторных занятий используются учебные аудитории №100, 110 (УЛК1, технологический факультет).

Специальные условия инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

Специальные условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ОВЗ определены на основании:

- Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса, утвержденных Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающихся с ОВЗ понимаются условия обучения, воспитания и развития, включающие в себя использование при необходимости адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего необходимую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания ДГТУ и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение ОПОП обучающихся с ОВЗ.

Обучение в рамках учебной дисциплины обучающихся с ОВЗ осуществляется ДГТУ с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Обучение по учебной дисциплине обучающихся с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

В целях доступности обучения по дисциплине обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- наличие альтернативной версии официального сайта ДГТУ в сети «Интернет» для слабовидящих;

- весь необходимый для изучения материал, согласно учебному плану (в том числе, для обучающихся по индивидуальным учебным планам) предоставляется в электронном виде на диске.

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

- обеспечение возможности выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-проводника, к зданию ДГТУ.

2) для лиц с ОВЗ по слуху:

- наличие микрофонов и звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования (аудиоколонки);

3) для лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и других приспособлений).

Перед началом обучения могут проводиться консультативные занятия, позволяющие студентам с ОВЗ адаптироваться к учебному процессу.

В процессе ведения учебной дисциплины научно-педагогическим работникам рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи обучающимся с ОВЗ в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в учебной группе.

Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине для обучающихся с ОВЗ устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и др.). При необходимости предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене

9. Лист изменений и дополнений к рабочей программе

Дополнения и изменения в рабочей программе на 20___/20___ учебный год.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

1.;
2.;
3.;
4.;
5.

или делается отметка о нецелесообразности внесения каких-либо изменений или дополнений на данный учебный год.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры
_____ от _____ года, протокол № _____.

Заведующий кафедрой _____
(название кафедры) (подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)

Согласовано:

Декан _____
(подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)

Председатель МС факультета _____
(подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)