

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 24.04.2024 09:26:13

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе

Пятигорского института (филиал) СКФУ

Н.В. Данченко

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ МАРКЕТИНГ ВПЕЧАТЛЕНИЙ В ТУРИЗМЕ

Направление подготовки
Направленность (профиль)

43.03.02 Туризм
Управление впечатлениями в индустрии
гостеприимства

Год начала обучения

2024

Форма обучения

очная

Реализуется в семестре

6

Разработано

Доцент кафедры ТиГД, кандидат
экономических наук Емцева Н.С.

Пятигорск, 2024 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель курса – формирование у студентов основных теоретических знаний, практических навыков и компетенций, необходимых для эффективного выполнения задач на позициях менеджер по маркетингу, бренд-менеджер в сфере индустрии впечатлений.

Задачами освоения дисциплины «Маркетинг впечатлений в туризме» являются:

- знакомство учащихся Вузов с ключевыми инструментами управления туристическими проектами и продуктами;
- подготовка студентов в области менеджериальных знаний, позволяющая выпускнику успешно осуществлять работу в сфере маркетинга впечатлений;
- развитие универсальных и профессиональных компетенций, отвечающих профессиональным стандартам в рамках деятельности менеджера по организации туристических событий;
- знакомство слушателей с комплексными знаниями по маркетингу впечатлений в туристической сфере.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Маркетинг впечатлений в туризме» относится к дисциплинам обязательной части.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ОПК-4. Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	ИД-1 ОПК-4 Осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов	Разрабатывает проекты в туристской деятельности, в том числе с применением современных информационных и коммуникативных технологий
ПК-6. Способен к продвижению и продаже туристского продукта с использованием современных технологий	ИД-3 ПК-6 Осуществляет продвижение туристской дестинации	Осуществляет продвижение и продажу турпродукта с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля *

Объем занятий: всего: <u> 4 </u> з.е. <u>144</u> акад.ч.	ОФО, в акад. часах
Контактная работа:	64
Лекции/из них практическая подготовка	32
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	-
Практических занятий/из них практическая подготовка	32
Самостоятельная работа	53
Формы контроля	
Экзамен	27

* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (если иное не установлено образовательным стандартом)

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	очная форма			
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1	Введение в маркетинг туризма. 1. Уровни и координация маркетинга. 2. Маркетинг территорий и регионов. 3. Технология реализации концепции маркетинга на туристском предприятии	ОПК-4 (ИД-1) ПК-6 (ИД-3)	2	2	-	4
2	Система маркетинговых исследований. 1. Классификация информации. 2. Методы сбора. Анализ конкурентов. 3. Разработка анкеты впечатлений	ОПК-4 (ИД-1) ПК-6 (ИД-3)	2	2	-	4
3	Оценка степени удовлетворённости клиентов. 1. Факторы, влияющие на удовлетворенность 2. Принятие решения. 3. Оценка.	ОПК-4 (ИД-1) ПК-6 (ИД-3)	2	2	-	4
4	Рынок туристских услуг. 1. Оценка конъюнктуры и емкости рынка. 2. Сегментация. 3. Выбор целевого рынка. 4. Структура рынка	ОПК-4 (ИД-1) ПК-6 (ИД-3)	2	2	-	4

5	Маркетинговая продуктовая стратегия. 1. Позиционирование. 2. Жизненный цикл услуги. 3. Этапы разработки нового продукта.	ОПК-4 (ИД-1) ПК-6 (ИД-3)	2	2	-	4
6	Цена и ценообразование в соответствии со шкалой потребительской ценности. 1. Принципы ценообразования в соответствии со шкалой потребительской ценности. 2. Шкала потребительской ценности	ОПК-4 (ИД-1) ПК-6 (ИД-3)	2	2	-	4
7	Способы измерения удовлетворенности туристов. 1. Потребительские уступки и подходы к персонализации. 2. Классификация способов измерения удовлетворенности туристов	ОПК-4 (ИД-1) ПК-6 (ИД-3)	2	2	-	4
8	Понятие «экономика впечатлений». 1. Экономические различия. 2. Первый принцип постановки впечатлений	ОПК-4 (ИД-1) ПК-6 (ИД-3)	2	2	-	4
9	Концепция «4Р» маркетинга впечатлений 1. Концепция «4Р» маркетинга впечатлений (Салливан и Шпенглер) 2. Практическое применение концепции	ОПК-4 (ИД-1) ПК-6 (ИД-3)	2	2	-	4
10	Методы получения обратной связи от клиентов. 1. Система реагирования на претензии. 2. Алгоритмы работы с возражениями	ОПК-4 (ИД-1) ПК-6 (ИД-3)	4	4	-	5
11.	Модель качества услуги А. Парасураман, В. Зейтамль и Л.Берри. 1. 1. Суть модели качества услуги и применение 2. Концепция “нейтральных зон” Ч. Бернарда.	ОПК-4 (ИД-1) ПК-6 (ИД-3)	6	6	-	6
12	Удовлетворенность клиента и его лояльность. 1. Уровни лояльности клиентов 2. Системы формирования лояльности потребителей 3. Интернет-системы формирования лояльности	ОПК-4 (ИД-1) ПК-6 (ИД-3)	4	4	-	6
	ИТОГО за 6 семестр		32	32		53
	ИТОГО		32	32		53

6. Фонд оценочных средств по дисциплине

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (включаются в методические указания по тем видам работ, которые предусмотрены учебным планом и предусматривают оценку сформированности компетенций);
- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

ФОС является приложением к данной программе дисциплины (модуля).

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина (модуль) построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Лекционный материал посвящён рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим и лабораторным занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Экономика впечатлений. Как превратить покупку в захватывающее действие: Практическое пособие / Пайн Б.Д., Джеймс Х., Ливинская Н.А. -М.:Альпина Паблишер, 2018. - 384 с.: 60х90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-9614-6681-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1003200>
2. Колодий, Н. А. Экономика ощущений и впечатлений в туризме и менеджменте : учебное пособие для магистратуры / Н. А. Колодий. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 326 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-00516-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/413968>

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Морозов, М. А. Экономика организации туризма : учебник для академического бакалавриата / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 291 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07403-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/441186>
2. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для академического бакалавриата / М. Д. Сущинская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 157 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07374-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437441>
3. Чарная, И. В. Экономика культуры : учебник и практикум для академического бакалавриата / И. В. Чарная. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 240 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07955-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/442204>

4. Joseph Pine B., James H. Gilmore . The Experience Economy: Work is Theatre & Every Business a Stage. Harvard Business Press, 1999 . — 254 с. Текст : электронный
Программные средства: MS Office 2010

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Маркетинг впечатлений в туризме» для студентов по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Маркетинг впечатлений в туризме» для студентов по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»
3. Электронный курс лекций по дисциплине «Маркетинг впечатлений в туризме» для студентов по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

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

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	КонсультантПлюс Бюджетные организации – http://www.consultant.ru/ Договор КО-Б/ВУЗ 8684 от 09.01.2019 №71946 РИЦ№245 №123787 РИЦ№245
---	---

Программное обеспечение:

1	Операционная система: Microsoft Windows 8: Бессрочная лицензия. Договор № 01-за/13 от 25.02.2013.
2	Операционная система: Microsoft Windows 10: Бессрочная лицензия. Договор № 544-21 от 08.06.2021.
3	Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Microsoft Office Standard 2013: договор № 01-за/13 от 25.02.2013г., Лицензия Microsoft Office https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674

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

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (Bigbluebutton, Microsoft Teams, а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.