

## АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### Наименование дисциплины (модуля)

Взаимодействие с потребителями в туризме и индустрии гостеприимства

### Наименование ОПОП ВО

43.03.02 Туризм. Туризм

### Цели и задачи дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Взаимодействие с потребителями в туризме и индустрии гостеприимства» является формирование комплексных теоретических знаний и практических навыков, необходимых для эффективного процесса продвижения и реализации турпродукта, основанного на оценке потребительского рынка, конкурентной среды, качественных характеристик, с применением коммуникативных и информационных технологий.

Задачи освоения дисциплины:

- сформировать системные знания об основах туристского и гостинично-ресторанного маркетинга;
- сформировать умения оценки потребителей, конкурентной среды и туристского продукта;
- сформировать умения использовать современные технологии взаимодействия с потребителями в индустрии туризма и гостинично-ресторанного бизнеса;
- сформировать навыки владения современными технологиями продаж турпродукта и определения их эффективности.

### Результаты освоения дисциплины (модуля)

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотносящиеся с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

| Название ОПОП ВО, сокращенное | Код и формулировка компетенции  | Код и формулировка индикатора достижения компетенции                            | Результаты обучения по дисциплине |                         |   |
|-------------------------------|---|---|-----------------------------------|-------------------------|---|
|                               |   |   | Код результата                    | Формулировка результата |   |
| 43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)      | ПКВ-2 : Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий | ПКВ-2.2к : Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг | РД3                               | Знание                  | технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии   |
|                               |   |   | РД4                               | Умение                  | выбирать и применять эффективные технологии продаж; использовать коммуникативные и информационные технологии при реализации туристского продукта; |

|  |  |  |     |        |   |
|--|--|--|-----|--------|---|
|  |  |  | РД5 | Навыки | оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности |
|--|--|--|-----|--------|---|

### Основные тематические разделы дисциплины (модуля)

1) Сущность и содержание туристского и гостинично-ресторанного маркетинга. Современная концепция маркетинга.

2) Комплексные исследования рынка услуг. Конкурентоспособность и пути ее повышения. Анализ потребителей услуг предприятий туризма и гостинично-ресторанного бизнеса .

3) Сущность товара в маркетинге. Цена как инструмент маркетинга. Товародвижение, сбыт и сервис в маркетинговой деятельности.

4) Маркетинговые коммуникации на предприятиях туризма и гостинично-ресторанного сервиса Маркетинговое планирование на предприятии Организация маркетинговой деятельности в предприятии.

### Трудоемкость дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Трудоёмкость дисциплины

| Название ОПОП ВО | Форма обучения | Часть УП | Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО) | Трудо-емкость (З.Е.) | Объем контактной работы (час) |            |       |      |                | СРС | Форма аттес-тации |     |
|------------------|----------------|----------|------------------------------------|----------------------|-------------------------------|------------|-------|------|----------------|-----|-------------------|-----|
|                  |                |          |                                    |                      | Всего                         | Аудиторная |       |      | Внеауди-торная |     |                   |     |
|                  |                |          |                                    |                      |                               | лек.       | прак. | лаб. | ПА             |     |                   | КСР |
| 43.03.02 Туризм  | ОФО            | Б1.ДВ.Д  | 1                                  | 4                    | 1                             | 0          | 0     | 0    | 1              | 0   | 143               | Э   |

### Составители(ль)

*Михина И.С., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии, [Pona.Mihina@vvsu.ru](mailto:Pona.Mihina@vvsu.ru)*

*Петрова Г.А., ассистент, Кафедра туризма и экологии, [Galina.Nikiforova@vvsu.ru](mailto:Galina.Nikiforova@vvsu.ru)*