



автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации

**СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ**

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
сервиса и туризма

Е. Н. Осипова
27.05.2020г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Исследование поведения потребителей туристских услуг

Направление подготовки:

43.04.02 Туризм

Направленность (профиль): «Организация и управление в
туристическом бизнесе»

Квалификация: Магистр

Трудоемкость 3 з.е.

Новосибирск 2020

Программа дисциплины *Исследование поведения потребителей туристских услуг* составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 № 556, профессионального(ых) стандарта (ов): 04.005 ЭКСКУРСОВОД (ГИД), зарегистрировано в Министерстве юстиции РФ 2014.09.01 №33924;

АВТОР И. Ю. Харламова, канд.экон.наук, доцент, кафедра сервиса и туризма;

Е.Н. Осипова, канд. техн. наук, доцент кафедры сервиса и туризма

РЕЦЕНЗЕНТЫ

Н.Н. Пономарев, канд. экон. наук, доцент кафедры сервиса и туризма

РЕКОМЕНДОВАНО К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

на заседании кафедры сервиса и туризма

протокол от 27.05.2020 г. № 9

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины Исследование поведения потребителей туристских услуг - формирование у обучающихся умений организации и проведения исследования и анализа поведения потребителей туристских услуг, воздействия на потребительское поведение в условиях современного рынка.

Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих типов задач профессиональной деятельности:

научно-исследовательский:

- разработка и внедрение инновационных технологий в процессы предоставления услуг туристской индустрии и научное сопровождение туристской деятельности;
- организация и проведение исследования поведения потребителей туристских услуг;
- формирование маркетинговых решений для влияния на процесс принятия потребителями решения о покупке туристского продукта;
- разработка проекта исследования поведения потребителей туристских услуг.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Результаты освоения ООП: код и формулировка компетенции (в соответствии с учебным планом) или ее части	Код и формулировка индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-3 Способен применять научные концепции исследования и моделирования для обоснования стратегических решений по развитию сферы туризма на различных уровнях управления	ПК-3.1 Обосновывает выбор научных концепций и методов исследования и моделирования развития сферы туризма	Знает: -научные концепции и методы исследования поведения потребителей туристских услуг. Умеет: -обосновывать выбор научных концепций и методов исследования поведения потребителей туристских услуг.
	ПК-3.2 Проводит предпроектный анализ с применением современных методов научных исследований	Знает: -методы прогнозирования спроса и методы пред проектного анализа с применением современных методов научных исследований. Умеет: -применять современные методы прогнозирования спроса и методы научных исследований.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана и является дисциплиной по выбору обучающимся.

Изучение дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин: Прогнозирование спроса на рынке туристских услуг и выполнении научно-исследовательской работы (получение первичных навыков научно-исследовательской работы).

Освоение дисциплины необходимо как предшествующее при изучении следующих дисциплин: Инновации в туристском бизнесе, а также при выполнении выпускной квалификационной и научно-исследовательской работ и прохождении преддипломной практики.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО ФОРМАМ И СРОКАМ ОБУЧЕНИЯ

Очная форма обучения - 2 семестр

Вид занятия	Часов по учебному плану
Контактная работа с преподавателем:	22
-занятия лекционного типа	6
-занятия семинарского типа:	
-семинарские/практические	14
-лабораторные	0
-индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками (ИРОПР), консультации, в том числе по курсовой работе (проекту) (КР/КП)	2
Самостоятельная работа:	86
в т.ч. курсовая работа (проект)	
Промежуточная аттестация:	
зачет	
Общая трудоемкость	108

Заочная форма обучения - 2 курс

Вид занятия	Часов по учебному плану
Контактная работа с преподавателем:	18
-занятия лекционного типа	4
-занятия семинарского типа:	

-семинарские/практические	10
-лабораторные	0
-индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками (ИРОПР), в том числе консультации по курсовой работе (проекту) (КР/КП)	4
Самостоятельная работа:	86
в т.ч. курсовая работа (проект)	
контрольная работа	
Промежуточная аттестация:	
зачет	4
Общая трудоемкость	108

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Очная форма обучения

№	Раздел / Тема дисциплины	Количество часов по видам учебной работы					
		ВСЕГО	СР	контактная работа с преподавателем			
				занятия лекционного типа	семинарские/практические	лабораторные	индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками (ИРОПР), консультации, в том числе по курсовой работе (проекту) (КР/КП)
1	Сущность и виды исследований поведения потребителей туристских услуг	9	5	2	2	0	

2	Источники информации при исследовании поведения потребителей туристских услуг	16	14	0	2	0	
3	Процесс исследования потребителей туристских услуг	18	14	2	2	0	
4	Разработка инструментария проекта исследования.	16	14	0	2	0	
5	Качественные и количественные методы сбора данных	16	14	0	2	0	
6	Измерения в маркетинговых исследованиях.	16	14	0	2	0	
7	Анализ и интерпретация данных.	15	11	2	2	0	
Подготовка и защита курсовой работы (проекта)							
Промежуточная аттестация (зачет)		0					
ИТОГО		108	86	6	14	0	2
В том числе с применением инновационных форм учебных занятий		0		0	0	0	0

Заочная форма обучения

№	Раздел / Тема дисциплины	Количество часов по видам учебной работы					индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками (ИРОПР), консультации, в том числе по курсовой работе (проекту) (КР/КП)
		ВСЕГО	СР	контактная работа с преподавателем			
				занятия лекционного типа	семинарские/практические	лабораторные	
1	Сущность и виды исследований поведения потребителей туристских услуг	5	5	0	0	0	
2	Источники информации при исследовании поведения потребителей туристских услуг	15	14	0	1	0	
3	Процесс исследования потребителей туристских услуг	18	14	2	2	0	
4	Разработка инструментария проекта исследования.	16	14	0	2	0	
5	Качественные и количественные методы сбора данных	16	14	0	2	0	
6	Измерения в маркетинговых исследованиях.	15	14	0	1	0	
7	Анализ и интерпретация данных.	15	11	2	2	0	
Подготовка и защита курсовой работы (проекта) / подготовка контрольной работы							
Промежуточная аттестация (зачет)		4					

ИТОГО	108	90	4	10	0	4
В том числе с применением инновационных форм учебных занятий	0		0	0	0	0

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

№ п/п	Темы дисциплины	Перечень учебно-методических материалов
1	Сущность и виды исследований поведения потребителей туристских услуг	2,3,5
2	Источники информации при исследовании поведения потребителей туристских услуг	1,3,5
3	Процесс исследования потребителей туристских услуг	1,2,3,5
4	Разработка инструментария проекта исследования.	3,4,5
5	Качественные и количественные методы сбора данных	2,3,4
6	Измерения в маркетинговых исследованиях.	1,3,4
7	Анализ и интерпретация данных.	1,2,3,5

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлены в Фонде оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации.

8. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ

Основная учебная литература

- 1 Дубровин, И. А. Поведение потребителей : учебное пособие / И. А. Дубровин. — 4-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 310 с. - ISBN 978-5-394-01475-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093183>
- 2 Каменева, Н. Г. Маркетинговые исследования : учебное пособие / Н.Г. Каменева, В.А. Поляков. — 2-е изд., доп. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. - 368 с. - ISBN . - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1058467>
- 3 Поведение потребителей : учебник / под общ. ред. О.Н. Романенковой. - Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. - ISBN 978-5-16-102322-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047745>

Дополнительная учебная литература

- 4 Меликян, О. М. Поведение потребителей : учебник / О. М. Меликян. - 5-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 278 с. - ISBN 978-5-394-03521-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093455>
- 5 Поведение потребителей / Дубровин И.А., - 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 310 с.: ISBN 978-5-394-01475-8. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=415239>

9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

- Ассоциация Европейских исследований: www.aes.org.ru
- Журнал «Экономический анализ: теория и практика»: www.finizdat.ru/journal/analiz/
- маркетинговые исследования, электронная библиотека, обзоры рынков: www.consultant.ruaup.ru
- Поисковая система Google: www.google.ru
- Электронная библиотечная система издательства «ИНФРА-М»: www.znanium.com

10. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОТЕЧЕСТВЕННОГО ПРОИЗВОДСТВА

- База данных Руслана
- Microsoft Power Point 2010
- Microsoft Word 2010
- Microsoft Excel 2010

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Материально-техническая база соответствует действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и

обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Аудитории для проведения занятий лекционного типа оснащены мультимедийным оборудованием. Аудитории для проведения онлайн-занятий оснащены оборудованием для проведения видео-конференций (вебинаров).