Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.Б.27 Цифровые технологии продаж в туризме»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
43.03.02 Туризм
(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2026

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.Б.27 Цифровые технологии продаж в туризме*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от "13" 03 2026 г.

И. о. заведующего кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма — Н.А. Четверикова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
Доцент кафедры УПСиТ — Ю.Е. Холодилина
должность *подпись* *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.02 Туризм — Н.А. Четверикова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
С.А. Биктимирова
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
Ю.В. Рожкова
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации _____

© Холодилина Ю.Е., 2026
© ОГУ, 2026

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: формирование комплекса знаний по теоретическим основам применения цифровых технологий в процессах продаж и системы навыков осуществления реализации туристских услуг, взаимодействия с потребителями и владения технологиями продаж.

Задачи:

- изучение теоретических основ процесса продаж;
- владение основными методами работы с потребителями;
- освоение методов и цифровых технологий продаж различных видов туристских услуг с учетом специфики сегментов потребителей;
- исследование состояния спроса на туристские услуги, способов интерпретации информации о потребностях клиентов и подходов к обеспечению развития сети продаж;
- выработка навыков практической работы по планированию объемов и структуры услуг организаций туристской индустрии, по построению взаимоотношений с клиентами различных поведенческих типов, по идентификации основных этапов процесса принятия решения о покупке потребителем.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.21 Маркетинг в сфере услуг, Б1.Д.В.16 Сервисология*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.31 Технологии и организация услуг в индустрии туризма и гостеприимства, Б1.Д.В.10 Реклама и связи с общественностью в индустрии туризма и гостеприимства, Б1.Д.В.12 Индустрия развлечений и отдыха, Б1.Д.В.14 Организация общественного питания в туризме, Б1.Д.В.Э.2.1 Конфликтология, Б1.Д.В.Э.2.2 Лидерство и управление командой*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ОПК-4 Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	ОПК-4-В-1 Осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в том числе с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов ОПК-4-В-2 Формирует каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет	**Знать:** основы технологии предоставления и продвижения услуг туристу; типологию клиентов по социально-психологическим признакам. **Уметь:** проектировать процесс предоставления, оказания и продвижения услуг конечному потребителю в зависимости от вида услуги и типа клиента. **Владеть:** методами и цифровыми

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		технологиями предоставления и продвижения услуг конечному потребителю (туристу)

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	6 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**108**	**108**
Контактная работа:	**56,25**	**56,25**
Лекции (Л)	28	28
Практические занятия (ПЗ)	28	28
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- выполнение индивидуального задания (ИЗ);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- изучение разделов курса в системе электронного обучения;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю и т.п.)*	**51,75**	**51,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**зачет**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Подходы к определению и классификации понятия «продажа».	12	4	4		4
2	Покупательское поведение современного потребителя туристских услуг.	16	4	4		8
3	Технологии персональной продажи в индустрии туризма и гостеприимства.	16	4	4		8
4	Типы организационных структур отдела продаж предприятий индустрии туризма и гостеприимства.	14	4	4		6
5	Методы стимулирования продаж в индустрии туризма и гостеприимства.	18	4	4		10
6	Инструменты digital-маркетинга в индустрии туризма и гостеприимства	16	4	4		8
7	Иммерсивные технологии (VR/AR) как инструмент продаж в индустрии туризма и гостеприимства	16	4	4		8

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
	Итого:	108	28	28		52
	Всего:	108	28	28		52

4.2 Содержание разделов дисциплины

1 Подходы к определению и классификации понятия «продажа». Продавец и покупатель как субъекты торговой деятельности. Виды и типы продаж.

2 Покупательское поведение современного потребителя туристских услуг. Портрет современного потребителя туристских услуг. Психологические типы потребителей.

3 Технологии персональной продажи в индустрии туризма и гостеприимства. Понятие личной продажи. Основные этапы процесса личной продажи.

4 Типы организационных структур отдела продаж предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Типы организационной структуры отдела продаж. Критерии выбора структуры отдела продаж. Документы, регламентирующие деятельность отдела продаж.

5 Методы стимулирования продаж в индустрии туризма и гостеприимства. Сущность стимулирования продаж. Цели и методы стимулирования продаж. Основные этапы процесса подготовки и проведения мероприятий по стимулированию продаж.

6 Инструменты digital-маркетинга в индустрии туризма и гостеприимства. SEO-оптимизация сайта, SMM, контент-маркетинг, influencer-маркетинг, email-рассылки, контекстная реклама. Многоканальное взаимодействие и персонализация.

7 Иммерсивные технологии (VR/AR) как инструмент продаж в индустрии туризма и гостеприимства. Виртуальные туры и дополненная реальность: понятие, виды, особенности использования. Практические сценарии применения. Перспективы и тренды.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1-2	1	Подходы к определению и классификации понятия «продажа».	4
3-4	2	Покупательское поведение современного потребителя туристских услуг.	4
5-6	3	Технологии персональной продажи в индустрии туризма и гостеприимства.	4
7-8	4	Типы организационных структур отдела продаж предприятий индустрии туризма и гостеприимства.	4
9-10	5	Методы стимулирования продаж в индустрии туризма и гостеприимства.	4
11-12	6	Инструменты digital-маркетинга в индустрии туризма и гостеприимства	4
13-14	7	Иммерсивные технологии (VR/AR) как инструмент продаж в индустрии туризма и гостеприимства	4
		Итого:	28

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1 Виноградова, Т. В. Технологии продаж турпродукта [Текст] : учебник для студентов учреждений высшего профессионального образования, обучающихся по направлению "Туризм" / Т. В. Виноградова,- 2-е изд., стер. - Москва :Академия, 2014. - 240 с. - (Высшее профессиональное образование.Бакалавриат). - Слов.терминов: с. 232-233. - Библиогр.: с. 234-235. - ISBN 978-5-4468- 0485-6.

5.2 Дополнительная литература

1 Бакшт, К. Л. Построение отдела продаж с «нуля» до максимальных результатов [Текст] / К. Л. Бакшт .- 2-е изд., расшир. и доп. - СПб. : Питер, 2008. - 224 с. - (Продажи на 100%). - Прил.: с. 206- 212. - ISBN 978-5-91 180-244-8.

2.Ульяновский, А. 13. Маркетинговые коммуникации [Текст]: 28 инструментов миллениума с учетом новейших тенденций, диктуемых современным рынком / А. В. Ульяновский. - М. :Эксмо, 2008. - 426 с. - (11рицельный маркетинг). - Примеч.: с. 413-426 - ISBN 978-5-699-26433-9.

3.Синяева, И. М. Маркетинговые коммуникации [Текст] : учебник для вузов / И. М. Синяева, С. В. Земляк, В. В. Синяевв ; под ред. JI. II. Дашкова.- 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2007. - 304 с. - Биб-иогр.: с. 300. - ISBN 5-91 131-307-3.

4 Технологии продвижения туристского продукта : методические рекомендации / составитель Л. А. Белослутцева. — Сочи : СГУ, 2018. — 24 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/147764 (дата обращения: 11.03.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

5.3 Периодические издания

1 Маркетинг в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2026.
2 Маркетинг и маркетинговые исследования : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2026.
3 Туризм: право и экономика : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2026.

5.4 Интернет-ресурсы

1 http://www.mavriz.ru/ - это официальный сайт ежемесячного журнала «Маркетинг в Росси и за рубежом », в котором публикуются последние маркетинговые исследования в различных отраслях и сферах экономики, а также научно-исследовательские разработки отечественных и зарубежных маркетологов.

2 http://www.marketing.spb.ru/ - это сайт «Энциклопедия маркетинга», на котором представлен широкий перечень научной, справочной литературы по маркетингу, а также примеры маркетинговых исследований

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Операционная система РЕД ОС.
2. Пакет офисных приложений «МойОфис Образование»
3. Для работы с ресурсами Интернет - веб-браузер Яндекс https://yandex.ru/..
4. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2026]. – Режим доступа в сети ОГУ http://garant.net.osu.ru
5. Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - http://aist.osu.ru.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.