

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«МИЧУРИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра экономики и коммерции

УТВЕРЖДЕНА
решением учебно-методического совета
университета
(протокол № 7 от 22 апреля 2026 г.)

УТВЕРЖДАЮ
Председатель учебно-методического
совета университета
Р.А. Чмир
«22» апреля 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ И ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТУРИЗМЕ

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) Технология и организация экскурсионных услуг
(агротуризм)

Квалификация бакалавр

1. Цели освоения дисциплины (модуля)

Целями освоения дисциплины (модуля) «Технология продаж и обслуживания в туризме» являются формирование у обучающихся всестороннего и комплексного представления о технологиях продаж применительно к деятельности предприятий туристской индустрии с учетом ее специфики, а также тенденций и закономерностей ее развития.

При освоении данной дисциплины учитываются трудовые функции профессионального стандарта:

04.005 «Экскурсовод (гид)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 июня 2021 г. N 394н "Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)».

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (модуль) «Технология продаж и обслуживания в туризме» относится к Блоку 1 Дисциплины (модули) Обязательная часть, Модуль «Организационно-управленческий» (Б1.О.03.04).

Для освоения этой дисциплины обучающиеся используют знания, умения, навыки, сформированные при изучении дисциплин: «Правовое регулирование туристской деятельности», «Социальная психология», «ГИС-технологии в туризме», «Основы проектной деятельности в туристской индустрии», «Основы агрообразовательного туризма», «Технологии агротуристской деятельности», «Технология и организация обслуживания туристов в агротуризме», «Технология и организация гостиничных услуг в аграрном туризме с практикумом», «Технология и организация экскурсионных услуг в аграрном туризме с практикумом»..

Освоение данной дисциплины является основой для последующего изучения дисциплин: «Менеджмент в туризме», «Маркетинг в туризме», «Страхование в туризме», а также для последующего прохождения производственной организационно-управленческой практики и производственной проектно-технологической практики.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить следующие трудовые функции.

04.005 «Экскурсовод (гид)»:

С/01.6 Разработка экскурсий

Трудовые действия:

Составление экскурсионных программ, маршрутов

Отбор экскурсионных объектов для будущей экскурсии.

Комплектование «портфеля экскурсовода».

Оформление экскурсионной документации.

С/02.6 Проведение экскурсий

Трудовые действия:

Обеспечение проведения экскурсий.

Соблюдение маршрута экскурсий.

Обеспечение безопасности экскурсантов во время экскурсий.

Обеспечение возвращения экскурсантов.

Освоение дисциплины (модуля) направлено на формирование:

обще профессиональных компетенций

ОПК-4 Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта

профессиональных компетенций

ПК-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий;

ПК-4 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения			
		низкий (допороговый, компетенция не сформирована)	пороговый	базовый	продвинутый
Категория общепрофессиональных компетенций – Маркетинг					
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	Не может осуществлять маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов	Допускает ошибки при осуществлении маркетинговых исследований туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов	Достаточно успешно осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов	Уверенно осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов
	ИД-2 _{ОПК-4} – Формирует каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе	Не может формировать каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе	Допускает ошибки при формировании каналов сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе	Достаточно успешно формирует каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе	Уверенно формирует каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе

	числе в информацио нно- телекоммун икационной сети Интернет	в информацио нно- телекоммун икационной сети Интернет	также их продвижен ие, в том числе в информаци онно- телекомму никационн ой сети Интернет	информационн о- телекоммуник ационной сети Интернет	в информацио нно- телекоммун икационной сети Интернет
Тип задач профессиональной деятельности: технологический					
П К - 3 . Способен разрабатыват ь и применять технологии обслуживани я туристов с использован ием технологиче ских и информацио нно- коммуникати вных технологий	ИД-1 _{ПК-3} – Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информацио нно- коммуникати вных технологий, а также с учетом индивидуаль ных и специальных требований туриста	Не может формировать туристский продукт, в т.ч. на основе современных информацио нно- коммуникати вных технологий, а также с учетом индивидуаль ных и специальных требований туриста	Допускает ошибки при формирован ии туристского продукта, в т.ч. на основе современных информацио нно- коммуникати вных технологий, а также с учетом индивидуаль ных и специальных требований туриста	Достаточно успешно формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информацио нно- коммуникати вных технологий, а также с учетом индивидуаль ных и специальных требований туриста	Уверенно формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информацио нно- коммуникати вных технологий, а также с учетом индивидуаль ных и специальных требований туриста
	ИД-2 _{ПК-3} – Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг	Не владеет навыками организации продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг	Допускает ошибки при овладении организацие й продаж туристского продукта и отдельных туристских услуг	Достаточно успешно владеет организацие й продаж туристского продукта и отдельных туристских услуг	Уверенно владеет организацие й продаж туристского продукта и отдельных туристских услуг
	ИД-3 _{ПК-3} – Ведет переговоры с партнерами, согласовывае т условия взаимодейст вия по реализации туристских	Не может вести переговоры с партнерами, согласовывае т условия взаимодейст вия по реализации туристских	Допускает ошибки при ведении переговоров с партнерами, согласовыват ь условия взаимодейст вия по	Достаточно успешно ведет переговоры с партнерами, согласовывае т условия взаимодейст вия по реализации	Уверенно ведет переговоры с партнерами, согласовывае т условия взаимодейст вия по реализации туристских

	продуктов	продуктов	реализации туристских продуктов	туристских продуктов	продуктов
П К - 4 . Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	ИД-1 _{ПК-4} – Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта	Не может осуществлять проведение мероприятий по продвижению туристского продукта	Допускает ошибки при осуществлении проведения мероприятий по продвижению туристского продукта	Достаточно успешно осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта	Уверенно осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта
	ИД-2 _{ПК-4} – Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний	Не может осуществлять оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывать мероприятия по корректировке рекламных кампаний	Допускает ошибки при осуществлении оценки эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбора наиболее эффективных каналов, разработке мероприятия по корректировке рекламных кампаний	Достаточно успешно осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний	Уверенно осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

- механизм и технологии продаж туруслуг;
- принципы построения взаимоотношений с покупателями;
- особенности современных технологий продаж турпродукта;

Уметь:

- на практике реализовывать предлагаемые туристские услуги;
- формировать пакет туристских услуг, исходя из пожеланий клиента;
- аргументировать приобретение тура потребителям;
- увеличивать количество продаж туров; анализировать поведение потребителей и состояние спроса;
- применять методы количественного и качественного анализа при принятии управленческих решений;
- организовывать продажи и продвижение туристского продукта;
- разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.

Владеть:

- методами оценки производительности продаж;
- навыками выработки конструктивного отношения к возражениям, жалобам, недовольству клиентов и отработать алгоритм их преодоления;
- навыками профессиональной аргументации при обсуждении вопросов, касающихся предоставления туруслуг;
- навыками работы с ресурсами глобальных систем бронирования туров и гостиниц и других поставщиков туристических услуг;
- способностью продвигать туристский продукт с использованием современных технологий

3.1. Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины (модуля) и формируемых в них общепрофессиональных и профессиональных компетенций

Разделы, темы дисциплины	Компетенции			
	ОПК-4	ПК-3	ПК-4	Общее количество компетенций
Тема 1. Развитие продаж и их роль в индустрии туризма	+		+	2
Тема 2. Покупка турпродукта потребителем. Мотивации покупок в турбизнесе.	+		+	2
Тема 3. Разработка стратегии продаж	+	+	+	3
Тема 4. Приемы продаж	+	+	+	3
Тема 5. Управление продажами.	+		+	2
Тема 6. Оценка эффективности сбытовой деятельности		+	+	2

4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 акад. часа).

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид занятий	Количество акад. часов		
	по заочной форме обучения		
	4 курс	1 сессия	2 сессия
Общая трудоемкость дисциплины	108	36	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем	16	6	10
Аудиторные занятия, в т.ч.	16	6	10
Лекции	6	2	4
Практические занятия	10	4	6
Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч.	83	30	53
Написание рефератов	42	20	22
Подготовка к практическим	17	7	10

занятиям			
Подготовка к тестированию	24	10	14
Контроль	9		9
Вид итогового контроля		-	экзамен

4.2. Лекции

№	Раздел дисциплины (модуля), темы лекций	Объем акад. в часах		Формируемые компетенции
		заочная форма обучения 4 курс		
		1 сессия	2 сессия	
1	Развитие продаж и их роль в индустрии туризма	1		ОПК-4, ПК-4
2	Покупка турпродукта потребителем. Мотивации покупок в турбизнесе.	1		ОПК-4, ПК-4
3	Разработка стратегии продаж		1	ОПК-4, ПК-3, ПК-4
4	Приемы продаж		1	ОПК-4, ПК-3, ПК-4
5	Управление продажами.		1	ОПК-4, ПК-4
6	Оценка эффективности сбытовой деятельности		1	ПК-3, ПК-4
	Итого	2	4	

4.3. Практические занятия

№ раздела (темы)	Наименование занятия	Объем акад. в часах		Формируемые компетенции
		заочная форма обучения 4 курс		
		1 сессия	2 сессия	
1	Развитие продаж и их роль в индустрии туризма	1		ОПК-4, ПК-4
2	Покупка турпродукта потребителем. Мотивации покупок в турбизнесе.	1		ОПК-4, ПК-4
3	Разработка стратегии продаж	2		ОПК-4, ПК-3, ПК-4
4	Приемы продаж		2	ОПК-4, ПК-3, ПК-4
5	Управление продажами.		2	ОПК-4, ПК-4
6	Оценка эффективности сбытовой деятельности		2	ПК-3, ПК-4
	Итого	4	6	

4.4. Лабораторные работы

Не предусмотрены учебным планом.

4.5. Самостоятельная работа обучающихся

Раздел дисциплины (тема)	Вид самостоятельной работы	Объем акад. в часах	
		заочная форма обучения 4 курс	
		1 сес- сия	2 сес- сия
Раздел 1. Развитие продаж и их роль в индустрии туризма.	Написание рефератов	20	
	Подготовка к практическим занятиям	7	
	Подготовка к тестированию	10	
Раздел 2. Приемы продаж.	Написание рефератов		22
	Подготовка к практическим занятиям		10
	Подготовка к тестированию		14
Итого		30	53

Перечень методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине (модулю):

Евдокимова Е.А. УМК по дисциплине «Технология продаж и обслуживание в туризме» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм направленность (профиль) Технология и организация экскурсионных услуг (агротуризм). – Мичуринский ГАУ, 2026.

4.6. Курсовое проектирование Учебным планом не предусмотрено

4.7. Содержание разделов дисциплины (модуля)

Тема 1. Развитие продаж и их роль в индустрии туризма

Каналы распределения и товародвижения. Спрос, формирование спроса и стимулирование сбыта. Торговые посредники и их классификация. Организация оптовой и розничной торговли. Дилеры и дистрибьюторы. Мерчандайзинг. Компоненты организации эффективного сбыта. Методы персональных продаж. Подходы к формированию прямого сбыта на основе клиентского анализа. Особые формы коммерческого взаимодействия. франчайзинг, многоуровневый маркетинг.

Тема 2. Покупка турпродукта потребителем. Мотивации покупок в турбизнесе.

Факторы ситуационного влияния на принятие решения о покупке. Характеристика процесса принятия потребителем решения о покупке. Осознание потребителем потребности в товаре и информационный поиск. Оценка и выбор потребителем покупательского решения. Маркетинговое поведение продавца коммерсанта как решающее условие эффективного поведения потребителя. Поведение потребителя после покупки.

Тема 3. Разработка стратегии продаж

Выбор стратегии выстраивания продаж в зависимости от компании, продукта (товара или услуги), каналов сбыта, клиентов, ситуации на рынке. План продаж, как завершающий этап маркетингового плана. Виды планов. Элементы и методы планирования продаж. Технические и психологические ошибки планирования. Составляющие плана продаж. Планирование действий. Планирование контактов. Рассмотрение примера формы для планирования продаж. Процесс продаж. Поиск новых клиентов, собственно продажи, документарное оформление сделки. Развитие продаж. Определение психологического типа клиента. Продажа личной встречи, преодоление барьеров. Диагностика возможностей клиента. Диагностика потребностей клиента.

Тема 4. Приемы продаж

Сфера ответственности при продажах и подготовка к продажам. Навыки и умения для осуществления персональных продаж. Продажи ключевым клиентам и управление этими клиентами. Продажи на основе взаимоотношений. Использование для продаж приемов прямого маркетинга и информационных технологий. Техники подготовки и проведения переговоров о продажах. Работа с возражениями клиентов.

Тема 5. Управление продажами

Основные функции процесса управления продажами. Отбор, найм и подготовка персонала. Организационная структура отдела продаж. Формирование организационной структуры на основе коммерческой значимости клиентов. Мотивация и подготовка торговых представителей. Организация деятельности торговых представителей и вознаграждение за их работу. Организация работы, контроль и оценка деятельности сбытовой сети (турагенств). Разработка системы мотивации турагенств и оценка эффективности их сбытовой деятельности. Прогнозирование объема продаж. Составление бюджета продаж и его оценка.

Тема 6. Оценка эффективности сбытовой деятельности

Контроль сбытовой деятельности и оценка ее эффективности. Критерии и методы определения эффективности продаж. Направления анализа марочных товаров. Аудит бренда. Анализ рекламной и маркетинговой деятельности. Рейтинги. Модели и методы оценки коммуникативной эффективности продаж. Анализ лояльности покупателей. Конкурентный анализ и конкурентный профиль продукции. Экономическая эффективность сбыта.

5. Образовательные технологии

При проведении лекций и практических занятий используются следующие виды образовательных технологий: аудиовизуальная технология, проблемное изложение, индивидуализированное обучение с групповым обсуждением итогов, разбор конкретной ситуации, работа малыми группами, семинар в форме круглого стола, семинар конференция и др.

Вид учебной работы	Образовательные технологии
Лекции	«мозговая атака» («мозговой штурм»), мини-лекция, презентации с использованием различных вспомогательных средств с обсуждением, просмотр и обсуждение видеофильмов (лекция-визуализация), проблемная лекция, лекция с заранее запланированными ошибками, технология организации

	группового взаимодействия
Практические занятия	интерактивная: дискуссия, метод анализа конкретных ситуаций (кейс-метод), коллективные решения творческих задач, моделирование производственных процессов и ситуаций, деловая игра, технология организации группового взаимодействия, технология проведения учебных дискуссий, тренинговая технология, информационно-коммуникационные технологии
Самостоятельные работы	метод проектов, метод обучения в парах (спарринг-партнерство), технология развития критического мышления, информационно-коммуникационные технологии

6. Оценочные средства дисциплины (модуля)

6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине (модулю) «Технология продаж и обслуживания в туризме»

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемо й компетенции	Оценочное средство	
			наименование	кол-во
1	Развитие продаж и их роль в индустрии туризма.	ОПК-4, ПК-4	Тестовые задания	15
			Темы рефератов	4
			Вопросы для экзамена	8
2	Покупка турпродукта потребителем. Мотивации покупок в турбизнесе.	ОПК-4, ПК-4	Тестовые задания	15
			Темы рефератов	4
			Вопросы для экзамена	8
3	Разработка стратегии продаж	ОПК-4, ПК-3, ПК-4	Тестовые задания	15
			Темы рефератов	4
			Вопросы для экзамена	8
4	Приемы продаж.	ОПК-4, ПК-3, ПК-4	Тестовые задания	25
			Темы рефератов	4
			Вопросы для экзамена	8
5	Управление продажами.	ОПК-4, ПК-4	Тестовые задания	15
			Темы рефератов	4
			Вопросы для экзамена	8
6	Оценка эффективности сбытовой деятельности	ПК-3, ПК-4	Тестовые задания	15
			Темы рефератов	4
			Вопросы для экзамена	8

6.2. Перечень вопросов для экзамена

1. Продажи как сложный многоступенчатый технологический процесс.
2. Особенности формирования рынка туристских услуг.
3. Туристский продукт - основные характеристики, состав.
4. Рынок потребителей.
5. Рынок конкурентов.
6. Основы технологий продаж оптовых операторов и участников рынка туристских услуг.
7. Торговые взаимоотношения туроператоров и турагентов.
8. Создание сетевых торговых структур.
9. Сущность сетевых структур. Назначение.
10. Практическая реализация проектов сетевых структур в РФ и за рубежом.
11. Франчайзинг.
12. Основные принципы размещения предприятий туристской индустрии.
13. Офисная технология - как основа технологии продаж.
14. Основы психотехнологии продаж услуг туристской индустрии. Технологическая документация сопровождения продаж.
15. Этапы совершения покупки.
16. Создание инструментов диагностики потребностей потребителей туристских услуг.
17. Способы и особенности влияния на процесс принятия решений о покупке продукта туристской индустрии.
18. Современный опыт применения и использования инструментов влияния на покупательную активность потребителей туруслуг.
19. Психологические модели потребительских мотиваций.
20. Существующие способы (подходы) ведения продаж.
21. Опыт в использовании различных способов ведения продаж.
22. Выбор оптимальной стратегии продаж туристских услуг.
23. Проектирование каналов распределения.
24. Функции участников каналов распределения.
25. Управление потоками услуг- контрагентов.
26. Управление физическим распределением.
27. Функции участников каналов распределения в технологическом цикле продаж туристских услуг.
28. Информационная функция участников каналов распределения в продажах.
29. Функции продвижения участников каналов распределения в продажах.
30. Функция ведения переговоров участников каналов распределения в продажах.
31. Функция достижения согласия по ценам участников каналов распределения в продажах.
32. Функция финансирования участников каналов распределения в продажах.
33. Функция оплаты участников каналов распределения в продажах.
34. Функция работы с клиентом.
35. Функция послепродажного сопровождения услуг.
36. Клиентоориентированность как основа технологий продаж туристских услуг. Алгоритмы первого посещения клиента.
37. Пробуждение интересов потенциальных клиентов.
38. Привлечение и удержание клиентов.
39. Нейтрализация возражений потенциального клиента.
40. Работа с рекламациями.
41. Формирование собственных контингентов потребителей туристских услуг. Постоянные клиенты.
42. Презентация.
43. Продажи на выставках.
44. Продажи через Интернет.
45. Продажи по телефону.

46. Сегментация рынка потребителей туруслуг.
 47. Сегментация рынка поставщиков услуг.
 48. Сегментация рынка конкурентов.

6.3. Шкала оценочных средств

Уровни сформированности компетенций	Критерии оценивания	Оценочные средства (кол. баллов)
Продвинутый (75-100 баллов) «отлично»	Полнота знаний практического контролируемого материала, демонстрация умений и навыков выполнения типовых заданий / упражнений от 75 до 100%. Полное знание приемов поиска, критического анализа и синтеза информации, применения системного подхода для решения поставленных задач. Полное знание способов организации работы исполнителей, принятия решения об организации туристской деятельности. Умение в полной мере осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач. Умение в полной мере организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности. Грамотное владение приемами поиска, критического анализа и синтеза информации, применения системного подхода для решения поставленных задач. Грамотное владение приемами организации работы исполнителей, принятия решения об организации туристской деятельности.	Тестовые задания (30-40 баллов); реферат (9-10 баллов); вопросы к экзамену (36-50 баллов)
Базовый (50-74 балла) «хорошо»	Полнота знаний теоретического контролируемого материала от 50 до 74%. Знание приемов поиска, критического анализа и синтеза информации, применения системного подхода для решения поставленных задач. Знание способов организации работы исполнителей, принятия	Тестовые задания (20-29 баллов); реферат (7-8 баллов); вопросы к экзамену (23-37 баллов)

	решения об организации туристской деятельности. Умение осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач. Умение организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности. Владение приемами поиска, критического анализа и синтеза информации, применения системного подхода для решения поставленных задач. Владение приемами организации работы исполнителей, принятия решения об организации туристской деятельности.	
Пороговый (35-49 баллов) «удовлетворительно»	Полнота знаний теоретического контролируемого материала от 35 до 49% Поверхностное знание приемов поиска, критического анализа и синтеза информации, применения системного подхода для решения поставленных задач. Поверхностное знание способов организации работы исполнителей, принятия решения об организации туристской деятельности. Слабое умение осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач. Слабое умение организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности. Владение с затруднениями приемами поиска, критического анализа и синтеза информации, применения системного подхода для решения поставленных задач. Владение с затруднениями приемами организации работы исполнителей, принятия решения об организации туристской деятельности.	Тестовые задания (14-19 баллов); реферат (5-6 баллов); вопросы к экзамену (16-24 баллов)

Низкий (допороговый) (компетенция не сформирована) (менее 35 баллов) «неудовлетворительно»	Полнота знаний теоретического контролируемого материала до 34% Незнание приемов поиска, критического анализа и синтеза информации, применения системного подхода для решения поставленных задач. Незнание способов организации работы исполнителей, принятия решения об организации туристской деятельности. Неумение осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач. Неумение организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности. Невладение приемами поиска, критического анализа и синтеза информации, применения системного подхода для решения поставленных задач. Невладение приемами организации работы исполнителей, принятия решения об организации туристской деятельности.	Тестовые задания (0-13 баллов); реферат (0-4 баллов); вопросы к экзамену (0-17 баллов)
---	---	---

Все комплекты оценочных средств (контрольно-измерительных материалов), необходимых для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины (модуля) подробно представлены в документе «Фонд оценочных средств дисциплины (модуля)».

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1. Учебная литература:

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2026 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495813>.
2. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15684-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511464>.

3. Евдокимова Е.А. УМК по дисциплине «Технология продаж и обслуживание в туризме» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм направленность (профиль) Технология и организация экскурсионных услуг (агротуризм). – Мичуринский ГАУ, 2026.
4. Кирьянова, Л. Г. Маркетинг и брендинг туристских дестинаций: учебное пособие для вузов / Л. Г. Кирьянова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9266-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490727>.
5. Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии: учебник и практикум для вузов / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 120 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08449-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512381>.

7.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства экономического развития Российской Федерации (<https://www.russiatourism.ru/>)
2. Ассоциация содействия развитию агротуризма «АгротуризмАссоциация» (<http://www.agritourism.ru/ru/filial/>)
3. Всемирная туристская организация (UNWTO) (www.unwto.org)
4. Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) (www.wttc.org)
5. Российский союз туриндустрии (<http://www.rostourunion.ru/>)
6. Официальный сайт Международной туристической выставки «Интурмаркет» (<https://www.itmexpo.ru/>)
7. Национальный туристический портал (<https://russia.travel/>)
8. Федеральный портал «Российское образование» (<http://www.edu.ru/>)
9. 13. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (<http://window.edu.ru/>).
10. 14. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (<http://school-collection.edu.ru/catalog/>)
11. 15. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>).
12. 16. Университетская информационная система Россия (УИС Россия) (<https://uisrussia.msu.ru/>)
13. www.ratanews.ru – ежедневная электронная газета «RATA news», выпускаемая Российским союзом туриндустрии
14. <http://www.tagazeta.ru/> Электронная газета "Турагент"
15. <http://www.ttg-russia.ru/> Туристская деловая газета
16. <http://tourbus.ru/> Журнал "Туристический бизнес"
17. <http://www.tourinfo.ru/> "Турифо" - Деловой журнал туристического рынка России
18. <http://www.rustur.ru/> Журнал "Отдых в России"
19. <http://service-rusjournal.ru/> Научный журнал «Сервис в России и зарубежом»

7.3. Методические указания по освоению дисциплины (модулю)

1. Евдокимова Е.А. УМК по дисциплине «Технология продаж и обслуживание в туризме» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм направленность (профиль) Технология и организация экскурсионных услуг (агротуризм). – Мичуринский ГАУ, 2026.

7.4. Информационные и цифровые технологии (программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы)

Учебная дисциплина (модуль) предусматривает освоение информационных и цифровых технологий. Реализация цифровых технологий в образовательном пространстве является одной из важнейших целей образования, дающей возможность развивать конкурентоспособные качества обучающихся как будущих высококвалифицированных специалистов.

Цифровые технологии предусматривают развитие навыков эффективного решения задач профессионального, социального, личностного характера с использованием различных видов коммуникационных технологий. Освоение цифровых технологий в рамках данной дисциплины (модуля) ориентировано на способность безопасно и надлежащим образом получать доступ, управлять, интегрировать, обмениваться, оценивать и создавать информацию с помощью цифровых устройств и сетевых технологий. Формирование цифровой компетентности предполагает работу с данными, владение инструментами для коммуникации.

7.4.1 Электронно-библиотечные системы и базы данных

1. ООО «ЭБС ЛАНЬ» (<https://e.lanbook.com/>) (договор на оказание услуг от 01.09.2025 № б/н (Сетевая электронная библиотека).

2. База данных электронных информационных ресурсов ФГБНУ ЦНСХБ (договор по обеспечению доступа к электронным информационным ресурсам ФГБНУ ЦНСХБ через терминал удаленного доступа (ТУД ФГБНУ ЦНСХБ) от 01.12.2025 № 04-УТ/2025).

3. ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» (<https://urait.ru/>) (договор на оказание услуг по предоставлению доступа к образовательной платформе ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» от 01.09.2025 № 7326).

4. Электронно-библиотечная система «Вернадский» (<https://vernadsky-lib.ru>) (договор на безвозмездное использование произведений от 26.03.2020 № 14/20/25).

5. База данных НЭБ «Национальная электронная библиотека» (<https://rusneb.ru/>) (договор о подключении к НЭБ и предоставлении доступа к объектам НЭБ от 02.09.2024 № 101/НЭБ/4712-п).

6. Договор о сотрудничестве по оказанию библиотечно-информационных и социокультурных услуг пользователям университета из числа инвалидов по зрению, слабовидящих, инвалидов других категорий с ограниченным доступом к информации, лиц, имеющих трудности с чтением плоскочечатного текста ТОГБУК «Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» Филиал «Специальная библиотека для слепых им. Н.А. Островского» (<https://www.tambovlib.ru>) (договор о сотрудничестве от 10.10.2024 № 0001).

7.4.2. Информационные справочные системы

1. Справочная правовая система КонсультантПлюс (договор поставки, адаптации и сопровождения экземпляров систем КонсультантПлюс от 24.02.2026 № 12760 /13900/ЭС).

2. Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (договор на услуги по сопровождению от 11.02.2026 № 194-01/2026).

7.4.3. Современные профессиональные базы данных

1. База данных нормативно-правовых актов информационно-образовательной программы «Росметод» (договор от 06.11.2025 № 505/2025)

2. База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU – российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования - <https://elibrary.ru/>
3. Портал открытых данных Российской Федерации - <https://data.gov.ru/>
4. Открытые данные Федеральной службы государственной статистики - <https://rosstat.gov.ru/opendata>
5. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства экономического развития Российской Федерации - <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/>
6. Российский союз туриндустрии - <https://rst.ru/>
7. Национальный туристический портал - <https://путешествуем.рф/>
8. Туристская деловая газета - <http://www.ttg-russia.ru/>
9. Журнал «Туристический бизнес» <http://tourbus.ru/>
10. Журнал «Отдых в России» - <http://www.rustur.ru/>
11. Научный журнал «Сервис в России и за рубежом» - <http://service-rusjournal.ru/>
12. База данных нормативно-правовых актов информационно-образовательной программы «Росметод» - <https://rosmetod.ru/>
13. База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU – российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования - <https://elibrary.ru/>
14. Портал открытых данных Российской Федерации - <https://data.gov.ru/>
15. Открытые данные Федеральной службы государственной статистики - <https://rosstat.gov.ru/opendata>
16. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов - <https://web.archive.org/web/20160330173433/http://school-collection.edu.ru/>
17. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <https://web.archive.org/web/20191122092928/http://window.edu.ru/>
18. Государственная научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского РАО (ГПНБ им. К.Д. Ушинского РАО) - <https://gnpbu.ru/>
19. Университетская информационная система Россия (УИС Россия) - <https://web.archive.org/web/20220704124418/https://uisrussia.msu.ru/>

7.4.4. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

№	Наименование	Разработчик ПО (правообладатель)	Доступность (лицензионное, свободно распространяемое)	Ссылка на Единый реестр российских программ для ЭВМ и БД (при наличии)	Реквизиты подтверждающего документа (при наличии)
1	Microsoft Windows, Office Professional	Microsoft Corporation	Лицензионное	-	Лицензия от 04.06.2015 № 65291651 срок действия: бессрочно
2	Антивирусное программное обеспечение Kaspersky	АО «Лаборатория Касперского»	Лицензионное	https://reestr.digital.gov.ru/reestr/366574/?sphrase_id=415165	Сублицензионный договор с ООО «Софттекс» от 17.12.2025 №

	Endpoint Security для бизнеса	» (Россия)			б/н, срок действия: с 18.12.2025 по 17.12.2026
3	МойОфисСтандартный - Офисный пакет для работы с документами и почтой (myoffice.ru)	ООО «Новые облачные технологии» (Россия)	Лицензионно е	https://reestr.digital.gov.ru/reestr/301631/?sphrase_id=2698444	Контракт с ООО «Рубикон» от 24.04.2019 № 03641000008190 00012 срок действия: бессрочно
4	Офисный пакет «Р7-Офис» (десктопная версия)	АО «Р7»	Лицензионно е	https://reestr.digital.gov.ru/reestr/306668/?sphrase_id=4435041	Контракт с ООО «Софттекс» от 24.10.2023 № 03641000008230 00007 срок действия: бессрочно
5	Операционная система «Альт Образование»	ООО "Базальт свободное программное обеспечение"	Лицензионно е	https://reestr.digital.gov.ru/reestr/303262/?sphrase_id=4435015	Контракт с ООО «Софттекс» от 24.10.2023 № 03641000008230 00007 срок действия: бессрочно
6	Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат ВУЗ» (https://docs.antiplagiat.ru)	АО «Антиплагиат» (Россия)	Лицензионно е	https://reestr.digital.gov.ru/reestr/303350/?sphrase_id=2698186	Лицензионный договор с АО «Антиплагиат» от 16.05.2025 № 10567, срок действия: с 16.06.2025 по 15.06.2026
7	Acrobat Reader - просмотр документов PDF, DjVU	Adobe Systems	Свободно распростра няемое	-	-
8	Foxit Reader - просмотр документов PDF, DjVU	Foxit Corporation	Свободно распростра няемое	-	-

7.4.5. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. CDTOWiki: база знаний по цифровой трансформации <https://cdto.wiki/>

7.4.6. Цифровые инструменты, применяемые в образовательном процессе

1. LMS-платформа Moodle
2. Виртуальная доска Миро: miro.com
3. Виртуальная доска SBoard <https://sboard.online>
4. Облачные сервисы: Яндекс.Диск, Облако Mail.ru
5. Сервисы опросов: Яндекс.Формы, MyQuiz
6. Сервисы видеосвязи: Яндекс.Телемост, Webinar.ru
7. Сервис совместной работы над проектами для небольших групп Trello <http://www.trello.com>

7.4.7. Цифровые технологии, применяемые при изучении дисциплины (модуля)

№	Цифровые технологии	Виды учебной работы, выполняемые с применением цифровой технологии	Формируемые компетенции
1.	Облачные технологии	Аудиторная и самостоятельная работа	ОПК-4, ПК-3, ПК-4
2.	Технологии беспроводной связи	Аудиторная и самостоятельная работа	ОПК-4, ПК-3, ПК-4

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные занятия с обучающимися проводятся в помещениях университета согласно расписанию.

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебная аудитория № 18 в учебном корпусе № 10 (для проведения учебных занятий лекционного типа): 393760, Тамбовская область, г. Мичуринск, ул. Советская, дом № 274	Специализированная мебель: столы - 20 шт., стулья - 125 шт., стол для президиума – 2 шт., столик проекционный – 1 шт., трибуна – 1 шт. Оборудование: ноутбук Samsung NP-R528-DA03, проектор Acer X1261 (nV 3D) DLP 2500 I UMFNS XG (1024x768)370061 ColorBoost HEco, экран на треноге ScreenMedia 160x180см, экран на штативе Proiecta ProView 160x160см, акустическая система JBL EON 515, микшерный пульт YAMAHA MG166CX, пульт микшерный «Беринжер», акустическая система «Беринжер», вокальная радиосистема двухантенная SHURF PCX24/SM58 с	1. Microsoft Windows Professional 7 (лицензия от 27.11.2009 № 46191701, бессрочно). 2. Microsoft Office 2003 (лицензия от 10.07.2009 № 45685146, бессрочно). 3. Система Консультант Плюс (договор поставки, адаптации и сопровождения экземпляров систем Консультант Плюс от 11.03.2024 № 11921 /13900/ЭС)

	капсюлем микрофона SM58, активные акустические колонки, динамический кардиоидный вокальный микрофон SHURE SM-58 – 2 шт., микрофон «Беринжер», стойки микрофонные, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий. Программное обеспечение: Microsoft Windows XP (лицензия от 09.12.2004 № 18495261, бессрочно); Microsoft Office 2003 (лицензия от 10.07.2009 № 45685146, бессрочно); Программное обеспечение «Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный» для защиты от вредоносных компонентов, лицензия № 17E0180528054408743891 срок использования с 01.11.2018 до 22.11.2020; AcrobatReader – свободно распространяемое программное обеспечение (просмотр документов PDF, DjVU); FoxitReader – свободно распространяемое программное обеспечение (просмотр документов PDF, DjVU); База данных нормативно-правовых актов информационно-образовательной программы «Росметод» (договор от 02.07.2019 № 405, срок действия с 17.07.2019 по 16.07.2020; договор от 20.07.2020 № 1312, срок действия с 20.07.2020 по 20.07.2021); Справочно-правовая система КонсультантПлюс (договор от 26.02.2019 № 9662/13900/ЭС, срок действия с 01.01.2019 по 31.12.2019, договор от 25.02.2020 № 10152/13900/ЭС, срок действия с 01.01.2020 по 31.12.2020); Программное обеспечение «Антиплагиат.ВУЗ» (лицензионный договор от 19.03.2019 №1043, срок действия с 19.03.2019 по 18.03.2020; лицензионный договор от 13.04.2020 № 2221, срок действия 1 год).	4. Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (договор на услуги по сопровождению от 15.01.2024 № 194-01/2024)
Учебная аудитория № 27 в учебном корпусе № 10	Специализированная мебель: столы – 16 шт., стулья – 29 шт., доска классная. Оборудование: видеоплеер LG – 1 шт.,	1. Microsoft Windows Professional 7 (лицензия от

(для проведения учебных занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации): 393760, Тамбовская область, г. Мичуринск, ул. Советская, дом № 274	макеты, учебно-наглядные пособия по дисциплине «Технологии продаж и обслуживания в туризме», тренажеры.	27.11.2009 № 46191701, бессрочно). 2. Microsoft Office 2003 (лицензия от 10.07.2009 № 45685146, бессрочно). 3. Система Консультант Плюс (договор поставки, адаптации и сопровождения экземпляров систем Консультант Плюс от 11.03.2024 № 11921/13900/ЭС) 4. Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (договор на услуги по сопровождению от 15.01.2024 № 194-01/2024)
Помещение № 115 в учебном корпусе № 1 (для самостоятельной работы обучающихся): 393760, Тамбовская обл., г. Мичуринск, ул. Интернациональная, дом № 101	Специализированная мебель: столы – 13 шт., стулья – 26 шт. Оборудование: Компьютер Celeron E3500 – 8 шт. Компьютерная техника подключена к сети «Интернет» и обеспечена доступом к ЭИОС университета. Программное обеспечение: Microsoft Windows XP (лицензия от 31.12.2013 № 49413124, бессрочно); Microsoft Office 2003 (лицензия от 04.06.2015 № 65291658, бессрочно); Автоматизированная система Project Expert 7, автоматизированная система Audit Expert 4 (договор от 18.12.2012 № 0354/1П-06, срок действия 31.03.2021); Statistica Base 6 (договор от 12.01.2012 № 6/12/A, бессрочно); Statistica Ultimate (контракт от 25.04.2016 № 0364100000816000014, бессрочно); Набор офисных приложений «Мой офис» (контракт от 24.04.2019 № 0364100000819000012, срок действия 1 год); Программное обеспечение (Учебный комплект КОМПАС 3D, Учебный комплект «Расчетно-информационная система», Электронный справочник конструктора, Office Standart 2013) (контракт от 17.06.2014 № 0364100000814000013, бессрочно); ABBYY FineReader (контракт от 15.06.2015 № 0364100000815000021, бессрочно); PTC Mathcad, Matlab, ABBYY	1. Microsoft Windows Professional 7 (лицензия от 27.11.2009 № 46191701, бессрочно). 2. Microsoft Office 2003 (лицензия от 10.07.2009 № 45685146, бессрочно). 3. Система Консультант Плюс (договор поставки, адаптации и сопровождения экземпляров систем Консультант Плюс от 11.03.2024 № 11921/13900/ЭС) 4. Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (договор на услуги по сопровождению от 15.01.2024 № 194-01/2024)

	Lingvox6 (от 25.04.2016 № 0364100000816000014, бессрочно); ГИС MapInfo Professional (договор от 18.12.2015 № 123/2015-У, бессрочно); Программное обеспечение «Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный» для защиты от вредоносных компонентов, лицензия № 17E0180528054408743891 срок использования с 01.11.2018 до 22.11.2020; AcrobatReader – свободно распространяемое программное обеспечение (просмотр документов PDF, DjVU); FoxitReader - свободно распространяемое программное обеспечение (просмотр документов PDF, DjVU); Программное обеспечение «Антиплагиат.ВУЗ» (лицензионный договор от 19.03.2019 №1043, срок действия с 19.03.2019 по 18.03.2020; лицензионный договор от 13.04.2020 № 2221, срок действия 1 год); Программный комплекс «АСТ-Тест Plus» (договор от 25.09.2019 № Л-103/19, срок действия с 01.10.2019 по 30.09.2022); База данных нормативно-правовых актов информационно-образовательной программы «Росметод» (договор от 02.07.2019 № 405, срок действия с 17.07.2019 по 16.07.2020; договор от 20.07.2020 № 1312, срок действия с 20.07.2020 по 20.07.2021); Базы данных по сельскому хозяйству, биологии, экономике, охране окружающей среды, домоводству (включая ремесла и промыслы, народную медицину, кулинарные рецепты) «АГРОС» - www.cnsheb.ru/cataloga.shtm (Договор от 25.03.2020 № 12-УТ/2020 на предоставление доступа к электронным информационным ресурсам ФГБНУ ЦНСХБ через терминал удаленного доступа); Справочно-правовая система КонсультантПлюс (договор от 26.02.2019	
--	---	--

	№ 9662/13900/ЭС, срок действия с 01.01.2019 по 31.12.2019, договор от 25.02.2020 № 10152/13900/ЭС, срок действия с 01.01.2020 по 31.12.2020); Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (договор от 01.07.2019 № 194-02/2019, срок действия с 01.07.2019 по 31.12.2019, договор от 06.02.2020 № 194-01/2020, срок действия с 01.01.2020 по 31.12.2020).	
--	---	--

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технология продаж и обслуживания в туризме» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Минобрнауки России от 8 июня 2017 г. № 516

Авторы: доктор экономических наук, заведующий кафедрой экономики и коммерции, профессор Минаков И.А.

кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики и коммерции Евдокимова Е.А.

Рецензент: доктор экономических наук, зав. кафедрой управления и делового администрирования, профессор Карамнова Н.В.

Программа рассмотрена на заседании кафедры экономики и коммерции
протокол № 08 от «10» апреля 2023 года.

Программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии Социально-педагогического института

протокол № 08 от «17» апреля 2023 года.

Программа утверждена решением учебно-методического совета университета
протокол № 08 от «20» апреля 2023 года.

Программа рассмотрена на заседании кафедры экономики и коммерции
протокол № 09 от «06» мая 2024 года.

Программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии Социально-педагогического института

протокол № 09 от «13» мая 2024 года.

Программа утверждена решением учебно-методического совета университета
протокол № 09 от «23» мая 2024 года.

Программа рассмотрена на заседании кафедры экономики и коммерции
протокол № 11 от «08» апреля 2025 года.

Программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии Института экономики и управления

протокол № 08 от «15» апреля 2025 года.

Программа утверждена решением учебно-методического совета университета
протокол № 08 от «23» апреля 2025 года.

Программа рассмотрена на заседании кафедры экономики и коммерции

протокол № 08 от «03» *апреля 2026 года*.

Программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии Социально-педагогического института

протокол № 08 от «13» *апреля 2026 года*.

Программа утверждена решением учебно-методического совета университета
протокол № 07 от «22» *апреля 2026 года*.

Оригинал документа хранится на кафедре биологии, химии, безопасности жизнедеятельности и методик их преподавания