Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

Пермский национальный исследовательский политехнический университет

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности
_____ И.Ю.Черникова
« 21 » ноября 20 26 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина: Мониторинг туристического продукта и услуг
(наименование)

Форма обучения: очная
(очная/очно-заочная/заочная)

Уровень высшего образования: бакалавриат
(бакалавриат/специалитет/магистратура)

Общая трудоёмкость: 144 (4)
(часы (ЗЕ))

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
(код и наименование направления)

Направленность: Прикладной инжиниринг в международной инудстрии туризма
(наименование образовательной программы)

Пермь 2026

1. Общие положения

1.1. Цели и задачи дисциплины

Цель: Формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков в области мониторинга туристского продукта и услуг, а также применения методов анализа и прогнозирования для оценки качества услуг и обоснования управленческих решений в сфере туризма.

Задачи:
Изучить методы и источники информации для мониторинга туристского продукта и услуг.
Освоить критерии и показатели оценки качества и тенденций развития туризма.
Сформировать умения собирать, обрабатывать и интерпретировать данные о развитии туристской сферы.
Отработать навыки построения прогнозов и использования результатов мониторинга для принятия управленческих решений.

1.2. Изучаемые объекты дисциплины

туристский продукт и услуги как объекты оценки качества; источники статистической и аналитической информации; критерии и показатели оценки тенденций развития туризма; методы сбора, обработки и анализа данных; методы прогнозирования и процессы построения прогнозов; результаты мониторинга, используемые для обоснования управленческих решений и разработки рекомендаций.

1.3. Входные требования

Не предусмотрены

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индекс индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)	Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения	Средства оценки
ПК-2.2	ИД-1ПК-2.2	Знать методы мониторинга, анализа и прогнозирования процессов в туризме; источники статистической и аналитической информации о туристском продукте; критерии и показатели оценки качества и тенденций развития туристских услуг; этапы прогнозирования.	Знает методы анализа и прогнозирования явлений и процессов в сфере туризма; источники статистической и аналитической информации о туристской деятельности; критерии и показатели оценки тенденций развития туризма; виды прогнозов и этапы прогнозирования	Экзамен

Компетенция	Индекс индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)	Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения	Средства оценки
ПК-2.2	ИД-2ПК-2.2	Уметь применять методы анализа для оценки явлений и процессов в туризме; собирать и обрабатывать данные о развитии туристского продукта; выявлять тенденции, строить прогнозы и использовать результаты мониторинга для обоснования управленческих решений.	Умеет применять методы анализа и прогнозирования для оценки явлений и процессов в туризме; собирать, обрабатывать и интерпретировать данные о развитии туристской сферы; выявлять тенденции и строить прогнозы развития туристских процессов; использовать результаты анализа и прогнозирования для обоснования управленческих решений	Собеседование
ПК-2.2	ИД-3ПК-2.2	Владеть навыками мониторинга явлений и процессов в сфере туризма; методами прогнозирования развития туристского продукта; инструментами обработки и интерпретации аналитических данных о качестве услуг; способами применения результатов мониторинга в управлении.	Владеет навыками анализа явлений и процессов в сфере туризма; методами прогнозирования развития туристской деятельности; инструментами обработки и интерпретации аналитической информации; способами применения результатов анализа и прогнозов в профессиональной деятельности	Отчёт по практическому занятию

3. Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		6
1. Проведение учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) в форме: 1.1. Контактная аудиторная работа, из них:	62	62
- лекции (Л)	24	24
- лабораторные работы (ЛР)		
- практические занятия, семинары и (или) другие виды занятий семинарского типа (ПЗ)	32	32
- контроль самостоятельной работы (КСР)	6	6
- контрольная работа		
1.2. Самостоятельная работа студентов (СРС)	46	46
2. Промежуточная аттестация		
Экзамен	36	36
Дифференцированный зачет		
Зачет		
Курсовой проект (КП)		
Курсовая работа (КР)		
Общая трудоемкость дисциплины	144	144

4. Содержание дисциплины

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
6-й семестр				
Теоретические и методологические основы мониторинга	6	0	6	10
Понятие мониторинга в туризме. Источники статистической и аналитической информации. Методы сбора данных. Система критериев и показателей оценки качества туристских услуг.				
Анализ туристского продукта и услуг	6	0	8	12
Оценка качества туристского продукта. Анализ потребительских предпочтений и удовлетворенности. Выявление тенденций и проблем в развитии туристских услуг.				
Методы прогнозирования в туризме	6	0	10	12
Виды прогнозов. Этапы прогнозирования. Статистические и экспертные методы прогнозирования (тренды, экстраполяция). Построение прогнозов развития туристских процессов.				

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Применение результатов мониторинга в управлении	6	0	8	12
Интерпретация аналитических данных. Использование результатов мониторинга и прогнозов для обоснования управленческих решений. Разработка рекомендаций по улучшению качества услуг.				
ИТОГО по 6-му семестру	24	0	32	46
ИТОГО по дисциплине	24	0	32	46

Тематика примерных практических занятий

№ п.п.	Наименование темы практического (семинарского) занятия
1	Понятие мониторинга и его роль в управлении качеством туристских услуг
2	Работа с источниками статистической и аналитической информации (Росстат, отраслевые отчеты)
3	Разработка системы показателей для мониторинга качества туристского продукта
4	Сбор и обработка данных о потребительских предпочтениях (опрос, анализ отзывов)
5	Анализ тенденций и проблем развития туристских услуг
6	Оценка качества туристского продукта на основе выбранных критериев
7	Виды и этапы прогнозирования в туризме
8	Применение статистических методов прогнозирования (расчет трендов)
9	Использование экспертных методов для построения прогнозов
10	Построение прогноза развития туристского процесса на основе данных
11	Интерпретация данных мониторинга и прогнозов
12	Обоснование управленческих решений на основе результатов мониторинга
13	Разработка рекомендаций по улучшению качества туристских услуг
14	Оформление аналитического отчета по результатам мониторинга
15	Защита аналитических отчетов и результатов прогнозирования

5. Организационно-педагогические условия

5.1. Образовательные технологии, используемые для формирования компетенций

Проведение лекционных занятий по дисциплине основывается на активном методе обучения, при котором учащиеся не пассивные слушатели, а активные участники занятия, отвечающие на вопросы преподавателя. Вопросы преподавателя нацелены на активизацию процессов усвоения материала, а также на развитие логического мышления. Преподаватель заранее намечает список вопросов, стимулирующих ассоциативное мышление и установление связей с ранее освоенным материалом.

Практические занятия проводятся на основе реализации метода обучения действием: определяются проблемные области, формируются группы. При проведении практических занятий преследуются следующие цели: применение знаний отдельных дисциплин и креативных методов для решения проблем и приятия решений; отработка у обучающихся навыков командной работы, межличностных коммуникаций и развитие лидерских качеств; закрепление основ теоретических знаний.

При проведении учебных занятий используются интерактивные лекции, групповые дискуссии, ролевые игры, тренинги и анализ ситуаций и имитационных моделей.

5.2. Методические указания для обучающихся по изучению дисциплины

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.
2. После изучения какого-либо раздела по учебнику или конспектным материалам рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.
3. Особое внимание следует уделить выполнению отчетов по практическим занятиям и индивидуальным комплексным заданиям на самостоятельную работу.
4. Вся тематика вопросов, изучаемых самостоятельно, задается на лекциях преподавателем. Им же даются источники (в первую очередь вновь изданные в периодической научной литературе) для более детального понимания вопросов, озвученных на лекции.

6. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Печатная учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Количество экземпляров в библиотеке
1. Основная литература		
1	Ангелина И. А. Маркетинг в туризме : учебное пособие. Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2020. 203 с.	9 999
2. Дополнительная литература		
2.1. Учебные и научные издания		
1	Качмарек Я., Стасяк А., Влодарчик Б. Туристический продукт. Замысел . Организация. Управление : учебное пособие для вузов пер. с пол. Москва : ЮНИТИ, 2008. 495 с.	1
2	Маркетинг туризма : учебное пособие для вузов / Гончарова И. В., Розанова Т. В., Морозов М. А., Морозова Н. С. Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. 217 с. 14,0 усл. печ. л.	1
2.2. Периодические издания		

	Не используется	
2.3. Нормативно-технические издания		
	Не используется	
3. Методические указания для студентов по освоению дисциплины		
	Не используется	
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента		
	Не используется	

6.2. Электронная учебно-методическая литература

Вид литературы	Наименование разработки	Ссылка на информационный ресурс	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
Дополнительная литература	Никулина Ю. Н. Промышленныи? туризм в системе взаимодеи?ствия вузов и предприятии?: содержание и перспективы развития : монография. Оренбург : ОГУ, 2015. 188 с.	https://elib.pstu.ru/Record/RULANRU-LAN-BOOK-159661	сеть Интернет; авторизованный доступ
Дополнительная литература	Седова Н. А. Проектирование экскурсионных услуг : учебное пособие. Омск : ОмГТУ, 2020. 81 с.	https://elib.pstu.ru/Record/RULANRU-LAN-BOOK-186913	сеть Интернет; авторизованный доступ

6.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Вид ПО	Наименование ПО
Операционные системы	Windows 10 (подп. Azure Dev Tools for Teaching)
Офисные приложения.	Microsoft Office Professional 2007. лиц. 42661567
Офисные приложения.	МойОфис Стандартный. , реестр отечественного ПО, необходима покупка лицензий.
Прикладное программное обеспечение общего назначения	Dr.Web Enterprise Security Suite, 3000 лиц, ПНИПУ ОЦНИТ 2017

6.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Наименование	Ссылка на информационный ресурс
Научная библиотека Пермского национального исследовательского политехнического университета	https://elib.pstu.ru/

Наименование	Ссылка на информационный ресурс
Образовательная платформа Юрайт	https://urait.ru/
Электронно-библиотечеая система Лань	https://e.lanbook.com/
Электронно-библиотечная система IPRsmart	http://www.iprbookshop.ru/
Информационные ресурсы Сети КонсультантПлюс	локальная сеть

7. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине

Вид занятий	Наименование необходимого основного оборудования и технических средств обучения	Количество единиц
Лекция	Ноутбук, проектор	1
Практическое занятие	Ноутбук, проектор	1

8. Фонд оценочных средств дисциплины

Описан в отдельном документе

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Пермский национальный исследовательский политехнический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Мониторинг туристического продукта и услуг»
Приложение к рабочей программе дисциплины

Квалификация выпускника: «Бакалавр»
Форма обучения: Очная

Курс: 3 **Семестр**: 6

Трудоёмкость:
Кредитов по рабочему учебному плану: 4 ЗЕ
Часов по рабочему учебному плану: 144 ч.

Форма промежуточной аттестации:
Экзамен: 6 семестр

Пермь 2026

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Мониторинг туристического продукта и услуг» является частью (приложением) к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине разработан в соответствии с общей частью фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации основной образовательной программы, которая устанавливает систему оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок**.** Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине устанавливает формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, обучающихся по дисциплине.

1. Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине, объекты оценивания и виды контроля

Согласно РПД освоение учебного материала дисциплины запланировано в течение одного семестра (6-го семестра учебного плана) и разбито на 4 раздела. В каждом разделе предусмотрены аудиторные лекционные и практические занятия, а также самостоятельная работа студентов. В рамках освоения учебного материала дисциплины формируется компоненты компетенций *знать, уметь, владеть*, указанные в РПД, которые выступают в качестве контролируемых результатов обучения по дисциплине «Мониторинг туристического продукта и услуг» (табл. 1.1).

Контроль уровня усвоенных знаний, освоенных умений и приобретенных владений осуществляется в рамках текущего, рубежного и промежуточного контроля при изучении теоретического материала, сдаче индивидуального задания и экзамена. Виды контроля сведены в таблицу 1.1.

Таблица 1.1. Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине

Контролируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУВы)	**Вид контроля**			
	Текущий	Рубежный		Итоговый
	С	ОПЗ	С	Экзамен
Усвоенные знания				
З.1 Знать методы мониторинга, анализа и прогнозирования процессов в туризме; источники статистической и аналитической информации о туристском продукте; критерии и показатели оценки качества и тенденций развития туристских услуг; этапы прогнозирования.	С		С	ТВ
Освоенные умения				
У.1 Уметь применять методы анализа для оценки явлений и процессов в туризме; собирать и обрабатывать данные о развитии туристского продукта; выявлять тенденции, строить прогнозы и использовать результаты мониторинга для обоснования управленческих решений.	С	ОПЗ	С	ПЗ
Приобретенные владения				
В.1 Владеть навыками мониторинга явлений и процессов в сфере туризма; методами прогнозирования развития туристского продукта; инструментами обработки и интерпретации		ОПЗ		КЗ

аналитических данных о качестве услуг; способами применения результатов мониторинга в управлении.				

С – собеседование по теме; ТО – коллоквиум (теоретический опрос); КЗ – кейс-задача (индивидуальное задание); ОПЗ – отчет по практическому занятию; КР – рубежное тестирование (контрольная работа); ТВ – теоретический вопрос; ПЗ – практическое задание; КЗ – комплексное задание.

Итоговой оценкой достижения результатов обучения по дисциплине является промежуточная аттестация в виде экзамена, проводимая с учетом результатов текущего и рубежного контроля.

2. Виды контроля, типовые контрольные задания и шкалы оценивания результатов обучения

Текущий контроль успеваемости имеет целью обеспечение максимальной эффективности учебного процесса, управление процессом формирования заданных компетенций обучаемых, повышение мотивации к учебе и предусматривает оценивание хода освоения дисциплины. В соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры в ПНИПУ предусмотрены следующие виды и периодичность текущего контроля успеваемости обучающихся:

- входной контроль, проверка исходного уровня подготовленности обучаемого и его соответствия предъявляемым требованиям для изучения данной дисциплины;
- текущий контроль усвоения материала (уровня освоения компонента «знать» заданных компетенций) на каждом групповом занятии и контроль посещаемости лекционных занятий;
- промежуточный и рубежный контроль освоения обучаемыми отдельных компонентов «знать», «уметь» заданных компетенций путем компьютерного или бланочного тестирования, контрольных опросов, контрольных работ (индивидуальных домашних заданий), защиты отчетов по лабораторным работам, рефератов, эссе и т.д.

Рубежный контроль по дисциплине проводится на следующей неделе после прохождения модуля дисциплины, а промежуточный – во время каждого контрольного мероприятия внутри модулей дисциплины;

- межсессионная аттестация, единовременное подведение итогов текущей успеваемости не менее одного раза в семестр по всем дисциплинам для каждого направления подготовки (специальности), курса, группы;
- контроль остаточных знаний.

2.1. Текущий контроль

Текущий контроль для оценивания знание компонента дисциплинарных частей компетенций (табл. 1.1) в форме контрольной работы. Результаты по 4-балльной шкале оценивания заносятся в книжку преподавателя и учитываются в виде интегральной оценки при проведении промежуточной аттестации.

2.2. Рубежный контроль

Рубежный контроль для комплексного оценивания усвоенных знаний, освоенных умений и приобретенных владений дисциплинарных частей компетенций (табл. 1.1) проводится согласно графика учебного процесса, приведенного в РПД, в форме защиты отчетов практических занятий и рубежных контрольных работ.

2.2.1. Защита практических работ

Всего запланировано 15 практических работ. Темы практических занятий приведены в РПД.

Защита отчетов по практическим занятиям проводится индивидуально каждым студентом или группой студентов. Типовые шкала и критерии оценки приведены в общей части ФОС образовательной программы.

2.3. Промежуточная аттестация (итоговый контроль)

Промежуточная аттестация обучающихся ориентирована на оценку освоения заданных дисциплинарных частей компетенций по достигнутым результатам обучения по дисциплине: приобретенным знаниям, умениям, навыкам и(или) опыту работы (владениям). Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена после получения допуска. Допуск к промежуточной аттестации осуществляется по результатам текущего и рубежного контроля. Условиями допуска являются успешная сдача всех практических занятий.

2.3.1. Процедура получения допуска к экзамену

Допуск к экзамену по дисциплине основывается на результатах выполнения предыдущих индивидуальных заданий студента по данной дисциплине.

Типовые шкала и критерии оценки результатов обучения при получении допуска к экзамену приведена в общей части ФОС образовательной программы.

2.3.2. Процедура промежуточной аттестации с проведением аттестационного испытания

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена по билетам. Билет содержит теоретические вопросы (ТВ) для проверки усвоенных знаний, практические вопросы (ПВ) для проверки освоенных умений и комплексные вопросы (КВ) для контроля уровня приобретенных владений всех заявленных дисциплинарных компетенций.

Билет формируется таким образом, чтобы в него попали вопросы и практические задания, контролирующие уровень сформированности всех заявленных дисциплинарных компетенций. Пример билета для экзамена представлен в приложении 1.

2.3.2.1. Типовые вопросы и задания для экзамена по дисциплине

Типовые вопросы для контроля усвоенных знаний:

1. Понятие, задачи и организация мониторинга туристского продукта и услуг. Объекты наблюдения, периодичность и этапы мониторинга, методы сбора данных; связь мониторинга с управлением качеством (З.1).

2. Источники статистической и аналитической информации о туристском продукте: официальная статистика, отраслевые отчеты, опросы и отзывы. Критерии отбора, сопоставимости и качества данных, ограничения использования источников (З.1).

3. Критерии и показатели оценки качества туристских услуг. Анализ потребительских предпочтений и удовлетворенности, выявление проблем продукта; выбор системы показателей для регулярного мониторинга (З.1).

4. Методы анализа развития туристского продукта и услуг. Сравнение, группировка, показатели динамики и выявление тенденций; интерпретация изменений и ограничения выводов по данным наблюдения (З.1).

5. Виды прогнозов и этапы прогнозирования туристских процессов. Статистические и экспертные методы, расчет тренда и экстраполяция; выбор метода, исходные предпосылки и проверка качества прогноза (З.1).

6. Применение результатов мониторинга и прогнозов в управлении. Структура аналитического отчета, обоснование решений и рекомендаций по улучшению качества услуг, оценка неопределенности и контроль результатов принятых мер (З.1).

Типовые вопросы и практические задания для контроля освоенных умений:

1. По предоставленным статистическим данным, результатам опроса и отзывам туристов сформировать таблицу мониторинга продукта. Проверить полноту и сопоставимость данных, обработать пропуски и повторы с обоснованием выбранного способа. Рассчитать показатели динамики и качества услуг, выделить тенденции и проблемы; предложить управленческое решение (У.1).

2. По учебному временному ряду показателя туристской деятельности построить тренд и прогноз на заданный период. Описать метод, исходные предпосылки и ограничения, сопоставить прогноз с контрольными наблюдениями по условиям задания. Интерпретировать результат и обосновать его применение при планировании туристских услуг (У.1).

3. По данным мониторинга качества услуг и экспертным оценкам сопоставить статистический и экспертный прогнозы. Выявить причины расхождений, оценить неопределенность и предложить рекомендации по улучшению туристского продукта. Обосновать решение данными и определить показатели для последующего контроля (У.1).

Типовые комплексные задания для контроля приобретенных владений:

1. Разработать программу мониторинга заданного туристского продукта: цель, объекты, источники, показатели, методы сбора и периодичность наблюдений. На учебных данных выполнить обработку и анализ качества услуг, представить таблицы и визуализации. Подготовить

аналитический отчет с интерпретацией результатов и рекомендациями для управления (В.1).

2. Провести исследование тенденций развития туристского продукта по предоставленному массиву данных. Проверить качество информации, выбрать и обосновать метод прогнозирования, построить прогноз и оценить его точность на контрольной части ряда. Представить выводы, ограничения и варианты использования результатов в профессиональной деятельности (В.1).

3. Подготовить и защитить проект управленческого решения по улучшению качества туристских услуг. Объединить результаты мониторинга потребительских предпочтений, показатели качества и прогноз развития продукта. Обосновать рекомендации, приоритеты и ожидаемые результаты; разработать порядок повторного мониторинга и критерии оценки эффективности принятых мер (В.1).

2.3.2.2. Шкалы оценивания результатов обучения на экзамене

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов *знать, уметь, владеть* заявленных компетенций проводится по 4-х балльной шкале оценивания.

Типовые шкала и критерии оценки результатов обучения при сдаче дифференцированного зачета для компонентов *знать, уметь и владеть* приведены в общей части ФОС образовательной программы.

3. Критерии оценивания уровня сформированности компонентов и компетенций

3.1. Оценка уровня сформированности компонентов компетенций

При оценке уровня сформированности компетенций в рамках выборочного контроля при экзамене считается, что *полученная оценка за компонент проверяемой в билете компетенции обобщается на соответствующий компонент всех компетенций, формируемых в рамках данной учебной дисциплины*.

Общая оценка уровня сформированности всех компетенций проводится путем агрегирования оценок, полученных студентом за каждый компонент формируемых компетенций, с учетом результатов текущего и рубежного контроля в виде интегральной оценки по 4-х балльной шкале. Все результаты контроля заносятся в оценочный лист и заполняются преподавателем по итогам промежуточной аттестации.

Форма оценочного листа и требования к его заполнению приведены в общей части ФОС образовательной программы.

При формировании итоговой оценки промежуточной аттестации в виде экзамена используются типовые критерии, приведенные в общей части ФОС образовательной программы.