

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 27.05.2026 16:23:39
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.02.11 Методы принятия управленческих решений в гостеприимстве

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса

(наименование образовательной программы)

Бакалавр

(квалификация)

Очная

(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

Автор-составитель РПД:

Демидова Ирина Анатольевна, канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры туризма

Заведующий кафедрой:

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Рабочая программа дисциплины Б1.О.02.11 «Методы принятия управленческих решений в гостеприимстве» одобрена на заседании кафедры туризма Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 5 от «19» февраля 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Содержание и структура дисциплины	6
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания	10
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам	14
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине	34
7. Методические материалы по освоению дисциплины	37
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет	38
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	40

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Методы принятия управленческих решений в гостеприимстве» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н	УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.2	Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие	УК-1.2. 3-8. Знает методы поиска, интерпретации и ранжирования информации, необходимой для принятия управленческих решений в гостеприимстве УК-1.2. У-8. Умеет использовать приёмы и способы теории принятия управленческих решений для поиска, интерпретации и ранжирования информации, необходимой в гостеприимстве
	ОПК-2	Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем;	ОПК-2.2	Применяет современные цифровые технологии в процессе сбора, передачи, обработки и анализа данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач	ОПК-2.2. 3-4. Знает основные правила и методы использования современных цифровых технологий для принятия управленческих решений в гостеприимстве ОПК-2.2. У-4. Умеет применять современные цифровые технологии для принятия управленческих решений в гостеприимстве

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины: 2 з.е., 72 академических часа

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- 18 часов лекций;
- 18 часов практических занятий;
- 32 часа самостоятельной работы;
- 4 часа контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий;

Дисциплина Б1.О.02.11 «Методы принятия управленческих решений в гостеприимстве» изучается в 5 семестре

Форма промежуточной аттестации – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все-го	Объем дисциплины, академических часов											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*		
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа						
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации			СРкр	СРэк	СР				
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ				Катгэк		Конт-роль	
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ													
РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ И АНАЛИТИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ В ГОСТЕПРИИМСТВЕ																
Тема 1.1	Сущность и специфика управленческих решений в индустрии гостеприимства	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.2	Этапы процесса принятия управленческих решений	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.3	Качественные методы анализа и принятия решений	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.4	Количественные методы принятия решений	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.5	Анализ данных и диагностика проблем в управлении гостеприимством	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
РАЗДЕЛ 2. ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ ПОДДЕРЖКИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ																
Тема 2.1	Информационные системы в индустрии гостеприимства	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.2	Большие данные (Big Data) и аналитика в гостеприимстве	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все-го	Объем дисциплины, академических часов											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*		
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации									
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк		СР	
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ													
Тема 2.3	Искусственный интеллект и машинное обучение в управлении гостеприимством	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.4	Комплексная цифровая трансформация и поддержка принятия стратегических решений	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
Промежуточная аттестация		4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0		зачет
Итого		72	18	0	0	18	0	0	0	4	0	0	0	0	32	

Используемые сокращения: Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации. ВЛ – видео лекции. ЛР – лабораторные работы. ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ). ИК – индивидуальные консультации. КСР – контроль самостоятельной работы. КЭ – консультации перед экзаменом. Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий. Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения. СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта. СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену. СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

3.2. Содержание дисциплины

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ И АНАЛИТИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ В ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Тема 1.1. Сущность и специфика управленческих решений в индустрии гостеприимства. УК-1.2.

Понятие управленческого решения; особенности принятия решений в гостиничном и ресторанном бизнесе; классификация решений (стратегические, тактические, оперативные); факторы, влияющие на процесс принятия решений (внешние и внутренние); роль решений в достижении целей предприятия гостеприимства.

Тема 1.2. Этапы процесса принятия управленческих решений. УК-1.2.

Основные этапы принятия решений. Выявление проблемы, постановка целей, сбор информации, разработка альтернатив. Выбор решения, реализация, контроль и оценка результатов. Специфика этапов в условиях предприятий гостеприимства. Типичные ошибки на разных этапах и способы их предотвращения.

Тема 1.3. Качественные методы анализа и принятия решений. УК-1.2.

Экспертные методы (метод Дельфи, мозговой штурм, метод комиссий). SWOT-анализ и его применение в индустрии гостеприимства. PEST-анализ для оценки макросреды. Анализ пяти сил Портера для гостиничного бизнеса. Сценарное планирование и прогнозирование развития ситуации.

Тема 1.4. Количественные методы принятия решений. УК-1.2.

Статистические методы обработки данных (описательная статистика, корреляционный и регрессионный анализ). Методы оптимизации (линейное программирование, теория игр). Прогнозирование спроса и загрузки отеля. Расчёт и анализ ключевых показателей эффективности (KPI). Оценка рисков с использованием количественных методов.

Тема 1.5. Анализ данных и диагностика проблем в управлении гостеприимством. УК-1.2.

Источники данных для принятия решений (внутренние отчёты, отзывы гостей, рыночные исследования); методы сбора и систематизации информации; выявление проблем и возможностей на основе анализа данных; ранжирование проблем по степени важности и срочности; формирование информационной базы для принятия решений.

РАЗДЕЛ 2. ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ ПОДДЕРЖКИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ

Тема 2.1. Информационные системы в индустрии гостеприимства. УК-1.2, ОПК-2.2.

Системы управления гостиницей (PMS). Системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM). Системы управления рестораном (POS). Автоматизация сбора и обработки данных о гостях и операциях. Интеграция информационных систем для комплексного анализа.

Тема 2.2. Большие данные (Big Data) и аналитика в гостеприимстве. УК-1.2, ОПК-2.2.

Особенности Big Data в индустрии гостеприимства. Методы сбора и хранения больших данных. Инструменты анализа данных. Визуализация данных и дашборды. Применение аналитики для персонализации услуг, прогнозирования спроса и оптимизации ценообразования.

Тема 2.3. Искусственный интеллект и машинное обучение в управлении гостеприимством. УК-1.2, ОПК-2.2.

Применение алгоритмов машинного обучения для прогнозирования загрузки отеля и спроса на услуги. Чат-боты и виртуальные ассистенты для обслуживания гостей. Автоматизация рутинных решений с помощью ИИ, рекомендации по выбору номеров и услуг на основе ИИ. Этические и практические аспекты внедрения ИИ в индустрии гостеприимства.

Тема 2.4. Комплексная цифровая трансформация и поддержка принятия стратегических решений. УК-1.2, ОПК-2.2.

Интеграция цифровых инструментов в единую систему поддержки решений. Разработка стратегии цифровой трансформации предприятия гостеприимства. Успешные примеры внедрения цифровых решений в международных гостиничных сетях. Оценка эффективности цифровых решений и их влияние на качество управленческих решений. Перспективы развития цифровых технологий в индустрии гостеприимства.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.02.11 «Методы принятия управленческих решений в гостеприимстве» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов. Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос

сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных. Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор. Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ. В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БА или 135). 	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90 – 100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80 – 89	Хорошо		B	P/ Passed
75 – 79			C	P/ Passed
70 – 74			D	P/ Passed
60 – 69	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0 – 59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка ((ст.1+ст.2)/2)	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию ((ст.1+ст.2)/2)
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.02.11 «Методы принятия управленческих решений в гостеприимстве» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам).

устный опрос, доклад, ситуационное задание, контрольная точка по разделу.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек).

РАЗДЕЛ 1. ПОНЯТИЕ И СУЩНОСТЬ РИСКОВ

Тема 1.1. Сущность и специфика управленческих решений в индустрии гостеприимства. УК-1.2.

Вопросы для опроса

1. Что понимается под управленческим решением в контексте индустрии гостеприимства?
2. В чём состоят ключевые особенности принятия управленческих решений в гостиничном бизнесе по сравнению с другими отраслями?
3. Чем отличаются стратегические, тактические и оперативные управленческие решения в сфере гостеприимства — приведите по одному примеру для каждого типа.
4. Какие внешние факторы наиболее существенно влияют на процесс принятия управленческих решений в ресторанном бизнесе?
5. Перечислите основные внутренние факторы, которые необходимо учитывать при принятии управленческих решений на гостиничном предприятии.
6. Каким образом управленческие решения способствуют достижению стратегических целей предприятия гостеприимства?

Темы докладов

1. Понятие и сущность управленческих решений: специфика применения в индустрии гостеприимства
2. Классификация управленческих решений в гостиничном и ресторанном бизнесе: стратегический, тактический и оперативный уровни
3. Влияние внешних и внутренних факторов на процесс принятия управленческих решений и их роль в достижении целей предприятия гостеприимства

Типовое ситуационное задание

Вы – управляющий пятизвёздочного отеля в курортном городе. В прошлом сезоне загрузка отеля в июле–августе составила 95 %, а в сентябре упала до 40 %. В этом году ожидается рост туристического потока на 15 % из-за проведения крупного международного фестиваля в соседнем городе. Однако конкуренты уже начали снижать цены и предлагать специальные пакеты «отдых + фестиваль».

Задание: определить проблему; сформулировать цель управленческого решения; предложить 2-3 варианта решения с кратким обоснованием; выбрать оптимальный вариант и описать план его реализации; указать, какие показатели будут использоваться для оценки эффективности принятого решения.

Тема 1.2. Этапы процесса принятия управленческих решений. УК-1.2.

Вопросы для опроса

1. Перечислите основные этапы процесса принятия управленческих решений и кратко охарактеризуйте каждый из них.
2. В чём состоит специфика выявления проблемы и постановки целей на предприятиях гостеприимства?
3. Какие методы сбора информации наиболее эффективны на этапе анализа ситуации в гостиничном бизнесе?
4. Какие типичные ошибки могут возникать на этапе разработки альтернатив и как их предотвратить?
5. Какие факторы влияют на выбор конкретного управленческого решения в условиях предприятия гостеприимства?
6. Как организовать эффективный контроль и оценку результатов реализации управленческого решения в сфере услуг?

Темы докладов

1. Основные этапы процесса принятия управленческих решений: содержание и взаимосвязь
2. Специфика этапов принятия управленческих решений на предприятиях индустрии гостеприимства

3. Типичные ошибки на разных этапах принятия управленческих решений в гостиничном и ресторанном бизнесе и методы их профилактики.

Типовое ситуационное задание

Вы – директор турфирмы, специализирующейся на внутреннем туризме. За последний год количество бронирований снизилось на 25 %, а средний чек – на 15 %. Анализ показал следующие причины: устаревший ассортимент туров (нет новинок 2–3 лет); слабая цифровизация (нет удобного сайта, онлайн-бронирования); низкая вовлечённость клиентов в соцсетях; высокая конкуренция со стороны онлайн-агрегаторов.

Задание: выявить проблему и сформулировать цель управленческого решения; собрать необходимую информацию для анализа ситуации; разработать 3-4 альтернативы решения проблемы; выбрать оптимальный вариант и обосновать выбор; составить план реализации решения; определить показатели для контроля и оценки результатов.

Тема 1.3. Качественные методы анализа и принятия решений. УК-1.2.

Вопросы для опроса

1. В чём суть и особенности экспертных методов принятия решений (метод Дельфи, мозговой штурм, метод комиссий)?
2. Как провести SWOT-анализ для гостиницы среднего класса и какие стратегические выводы можно из него сделать?
3. Какие макрофакторы следует учитывать при проведении PEST-анализа для предприятия индустрии гостеприимства?
4. Как применить модель пяти сил Портера для оценки конкурентной среды в гостиничном бизнесе конкретного региона?
5. В чём преимущества и ограничения сценарного планирования при прогнозировании развития туристической компании?
6. Сравните эффективность SWOT-анализа и PEST-анализа при оценке перспектив открытия нового отеля в курортном городе.

Темы докладов

1. Экспертные методы принятия решений: метод Дельфи, мозговой штурм и метод комиссий – особенности применения в индустрии гостеприимства
2. SWOT- и PEST-анализы как инструменты стратегического планирования для предприятий индустрии гостеприимства: сравнительная характеристика и практика применения
3. Анализ пяти сил Портера и сценарное планирование в гостиничном бизнесе: инструменты оценки конкурентной среды и прогнозирования развития

Типовое ситуационное задание

Вы – консультант сети трёхзвёздочных отелей, работающих в крупных городах России. Руководство сети рассматривает возможность выхода на рынок курортного региона (Черноморское побережье) с новой концепцией «Семейный отель 3+».

Задание: провести SWOT-анализ проекта; выполнить краткий PEST-анализ макросреды региона; оценить конкурентную среду с помощью модели пяти сил Портера (дать оценку по 3-4 силам); на основе проведённого анализа сформулировать 2–3 стратегических сценария развития; выбрать оптимальный сценарий и обосновать выбор; указать ключевые показатели для контроля реализации выбранного сценария.

Тема 1.4. Количественные методы принятия решений. УК-1.2.

Вопросы для опроса

1. Какие статистические методы обработки данных (описательная статистика, корреляционный и регрессионный анализ) наиболее применимы для анализа загрузки отеля и почему?
2. В каких ситуациях в индустрии гостеприимства целесообразно использовать линейное программирование, и какие задачи оно помогает решить?
3. Как методы теории игр могут помочь в принятии управленческих решений в условиях конкуренции на рынке гостиничных услуг?
4. Какие ключевые показатели эффективности (KPI) наиболее важны для

отеля, и как их расчёт и анализ помогают в управлении бизнесом?

5. Опишите методику прогнозирования спроса на гостиничные услуги с использованием количественных методов — какие данные необходимы и какие модели можно применить?

6. Какие количественные методы оценки рисков применяются в гостиничном бизнесе, и как они помогают минимизировать потенциальные убытки?

Темы докладов

1. Статистические методы обработки данных в индустрии гостеприимства: применение описательной статистики, корреляционного и регрессионного анализа для принятия управленческих решений

2. Методы оптимизации в управлении гостиничным бизнесом: линейное программирование и теория игр как инструменты повышения эффективности

3. Прогнозирование спроса, расчёт KPI и оценка рисков в гостиничном деле: количественные подходы и их практическая реализация

Типовое ситуационное задание

Вы – менеджер по доходам (Revenue Manager) четырёхзвёздочного отеля на 200 номеров в курортном городе. Перед вами стоит задача оптимизировать ценовую политику и загрузку отеля на следующий квартал.

Исходные данные: исторические данные по загрузке отеля за последние 2 года (среднегодовая загрузка – 70%, в высокий сезон – 90%, в низкий – 50%); данные по ADR (average daily rate) и RevPAR (revenue per available room) за тот же период; прогноз туристического потока на следующий квартал (+15 % к прошлому году); данные о ценах конкурентов (в среднем на 5% ниже); календарь событий в городе (фестиваль, конференция).

Задание: провести корреляционный анализ между загрузкой отеля и внешними факторами (сезонность, события, цены конкурентов); оценить риски снижения загрузки из-за ценовой конкуренции и предложить меры их минимизации.

Тема 1.5. Анализ данных и диагностика проблем в управлении гостеприимством. УК-1.2.

Вопросы для опроса

1. Какие источники данных наиболее важны для принятия управленческих решений в индустрии гостеприимства и в чём их ключевые преимущества и ограничения?
2. Какие методы сбора и систематизации информации о качестве услуг наиболее эффективны для гостиничного предприятия?
3. Как на основе анализа отзывов гостей выявить скрытые проблемы в обслуживании, не очевидные из формальной отчётности?
4. Опишите методику ранжирования проблем по степени важности и срочности в управлении гостиницей – какие критерии следует использовать?
5. Каким образом рыночные исследования помогают выявить новые возможности для развития предприятия гостеприимства?
6. Как сформировать актуальную информационную базу для принятия стратегических решений в условиях быстро меняющегося рынка туристических услуг?

Темы докладов

1. Источники данных для принятия управленческих решений в индустрии гостеприимства: внутренние отчёты, отзывы гостей и рыночные исследования — сравнительная характеристика и практика использования
2. Методы сбора и систематизации информации в гостиничном бизнесе: современные подходы и инструменты автоматизации
3. Диагностика проблем и выявление возможностей в управлении гостеприимством: алгоритмы анализа данных и формирования информационной базы для принятия решений

Типовое ситуационное задание

Вы – управляющий пятизвёздочного отеля в крупном туристическом городе. За последние 6 месяцев наблюдается снижение индекса удовлетворённости гостей (NPS) с 75 % до 60 %, а загрузка отеля упала с 85 %

до 70 %. Руководство требует провести диагностику проблем и предложить план действий.

Ваша задача. Определить источники данных для анализа ситуации. Собрать и систематизировать информацию по ключевым аспектам работы отеля. Выявить не менее 5 проблем и 3 возможностей для развития. Ранжировать выявленные проблемы по степени важности (влияние на бизнес) и срочности решения (шкала от 1 до 5, где 5 – максимально важно/срочно). Сформировать информационную базу для принятия решений (сводная таблица проблем и возможностей). Предложить 2-3 приоритетных решения с планом реализации.

Тема 2.1. Информационные системы в индустрии гостеприимства. УК-1.2, ОПК-2.2.

Вопросы для опроса

1. Охарактеризуйте ключевые функции современных систем управления гостиницей и расскажите, как они влияют на эффективность работы отеля.
2. Каким образом CRM-системы помогают персонализировать обслуживание гостей и повышать лояльность клиентов в индустрии гостеприимства?
3. В чём заключаются основные преимущества интеграции POS-систем с PMS и CRM в гостиничном комплексе?
4. Какие данные о гостях и операциях следует автоматизировать в первую очередь, и какие инструменты для этого существуют?
5. Опишите основные проблемы и сложности, возникающие при интеграции различных информационных систем в гостиничном бизнесе, и предложите способы их решения.
6. Как комплексный анализ данных из интегрированных информационных систем помогает принимать управленческие решения и повышать доходность отеля?

Темы докладов

1. Современные системы управления гостиницей (PMS): функционал, внедрение и влияние на операционную эффективность

2. CRM-системы в индустрии гостеприимства: инструменты построения долгосрочных отношений с гостями и повышения лояльности

3. Автоматизация и интеграция информационных систем в гостиничном бизнесе: POS, PMS, CRM – синергия данных для комплексного анализа и принятия решений

Типовое ситуационное задание

Вы управляющий сети отелей «Горизонт» (5 отелей по 100 номеров каждый). Руководство поставило задачу повысить эффективность управления за счёт внедрения и интеграции информационных систем.

Исходные данные: в отелях используются разрозненные системы: PMS – устаревшая версия, POS – локальные кассовые аппараты, CRM – отсутствует; низкий уровень автоматизации: 60% операций выполняется вручную; отсутствие единой базы данных о гостях; загрузка отелей – 70 %, средняя цена за номер в сутки (средний дневной тариф – ADR) – 4 500 руб., доход на доступный номер (доход с каждого имеющегося в наличии номера – RevPAR) – 3 150 руб.; жалобы гостей: долгое оформление заезда/выезда, отсутствие персонализированных предложений, ошибки в счетах.

Задание. Выбрать современные информационные системы (PMS, CRM, POS) для внедрения. Разработать план интеграции систем между собой и с внешними сервисами (OTA, платёжные системы). Описать автоматизируемые процессы и собираемые данные. Рассчитать экономический эффект от внедрения (прогноз на 1 год). Составить план внедрения с указанием этапов, сроков и ответственных.

Тема 2.2. Большие данные (Big Data) и аналитика в гостеприимстве. УК-1.2, ОПК-2.2.

Вопросы для опроса

1. В чём заключаются особенности Big Data в индустрии гостеприимства по сравнению с другими отраслями экономики?

2. Какие источники и методы сбора больших данных наиболее эффективны для гостиничных предприятий и туроператоров?

3. Какие технологии и инструменты хранения Big Data (например, Hadoop, Spark, облачные решения) целесообразно применять в индустрии гостеприимства?

4. Какие инструменты анализа данных (машинное обучение, предиктивная аналитика и т. д.) помогают прогнозировать спрос на гостиничные услуги?

5. Как визуализация данных и дашборды помогают менеджерам отелей принимать оперативные управленческие решения?

6. Приведите примеры успешного применения аналитики больших данных для персонализации услуг и оптимизации ценообразования в гостиничном бизнесе.

Темы докладов

1. Big Data в индустрии гостеприимства: источники, особенности и вызовы обработки больших данных в управлении отелями и туристическими комплексами

2. Инструменты сбора, хранения и анализа Big Data для прогнозирования спроса и оптимизации загрузки гостиничных предприятий

3. Визуализация данных и дашборды в управлении гостеприимством: от мониторинга KPI до персонализации клиентского опыта

Типовое ситуационное задание

Вы – директор по аналитике сети отелей «Морская звезда» (10 отелей на Черноморском побережье, суммарно 1 500 номеров). Руководство поставило задачу повысить доходность сети за счёт внедрения Big Data-аналитики.

Исходные данные: загрузка сети за последний год – в среднем 65% (сезонность: летом 85%, зимой 45%); средняя цена за номер в сутки (средний дневной тариф) – ADR – 5 000 руб., доход с каждого имеющегося в наличии номера – RevPAR – 3 250 руб.; низкий уровень персонализации предложений (менее 10% гостей получают индивидуальные предложения); высокая конкуренция с местными гостевыми домами и апартаментами; разрозненные

источники данных: PMS (система управления гостиничным предприятием), CRM (система управления взаимоотношениями с клиентами), отзывы на агрегаторах, соцсети, OTA.

Задание. Определить ключевые источники больших данных для сети отелей. Выбрать инструменты сбора, хранения и анализа данных. Разработать аналитическую модель для решения бизнес-задач (прогнозирование спроса / персонализация / ценообразование). Создать концепцию дашборда для топ-менеджмента (ключевые метрики и визуализация). Оценить экономический эффект от внедрения (прогноз на 1 год). Составить план внедрения с указанием этапов, сроков и ответственных.

Тема 2.3. Искусственный интеллект и машинное обучение в управлении гостеприимством. УК-1.2, ОПК-2.2.

Вопросы для опроса

1. Какие алгоритмы машинного обучения наиболее эффективны для прогнозирования загрузки отеля и спроса на услуги, и каковы критерии их выбора?
2. Как чат-боты и виртуальные ассистенты улучшают качество обслуживания гостей и снижают нагрузку на персонал в гостиничном бизнесе?
3. Какие рутинные управленческие решения в индустрии гостеприимства можно автоматизировать с помощью ИИ, и какой экономический эффект это даёт?
4. Как системы рекомендаций на основе ИИ помогают персонализировать выбор номеров и дополнительных услуг для гостей?
5. Какие этические проблемы могут возникнуть при внедрении ИИ в индустрии гостеприимства (конфиденциальность данных, замещение рабочих мест и т.д.), и как их минимизировать?
6. Каковы основные практические сложности внедрения ИИ-решений в гостиничном бизнесе, и какие стратегии помогают их преодолеть?

Темы докладов

1. Машинное обучение для прогнозирования спроса в гостиничном бизнесе: алгоритмы, данные и точность прогнозов

2. Чат-боты и виртуальные ассистенты в индустрии гостеприимства: автоматизация обслуживания и повышение удовлетворённости гостей

3. Этические и практические аспекты внедрения ИИ в управлении гостеприимством: баланс между инновациями и человеческими ценностями

Типовое ситуационное задание

Вы – топ-менеджер сети отелей «Звёздный путь» (15 отелей в разных городах, суммарно 2 500 номеров). Руководство поставило задачу повысить эффективность управления и качество обслуживания за счёт внедрения решений на базе ИИ и машинного обучения.

Исходные данные: загрузка сети за последний год – в среднем 70 % (сезонность: летом 85 %, зимой 50 %); ADR – 4 800 руб., RevPAR – 3 360 руб.; высокий уровень рутинных запросов на ресепшене (до 40% – стандартные вопросы о времени заезда, Wi-Fi, услугах отеля); низкий уровень персонализации предложений (15% гостей получают индивидуальные рекомендации); разрозненные данные о гостях (PMS, CRM, отзывы, OTA).

Задание. Выбрать направления для внедрения ИИ/ML с наибольшим потенциалом. Разработать концепцию ИИ-решений для каждого направления (чат-бот, прогнозная модель, система рекомендаций). Описать источники данных и алгоритмы машинного обучения для каждой модели. Оценить экономический эффект от внедрения (прогноз на 1 год). Составить план внедрения с указанием этапов, сроков и ответственных. Учесть этические и практические аспекты (защита данных, обучение персонала).

Тема 2.4. Комплексная цифровая трансформация и поддержка принятия стратегических решений. УК-1.2, ОПК-2.2.

Вопросы для опроса

1. Какие цифровые инструменты целесообразно интегрировать в единую систему поддержки принятия решений для гостиничного предприятия, и как

обеспечить их совместимость?

2. Каковы ключевые этапы разработки стратегии цифровой трансформации в индустрии гостеприимства, и какие факторы нужно учитывать в первую очередь?

3. Какие успешные примеры внедрения цифровых решений можно выделить в международных гостиничных сетях (например, Marriott, Hilton, Accor), и какие уроки из них можно извлечь для российских отелей?

4. Как оценить эффективность внедрённых цифровых решений с точки зрения их влияния на качество управленческих решений и финансовые показатели отеля?

5. Какие показатели (KPI) наиболее точно отражают успешность цифровой трансформации в гостиничном бизнесе?

6. Каковы основные перспективы развития цифровых технологий в индустрии гостеприимства на ближайшие 5–10 лет, и какие из них стоит внедрять уже сейчас?

Темы докладов

1. Стратегия цифровой трансформации предприятия гостеприимства: от аудита текущих процессов до внедрения интегрированных цифровых инструментов

2. Успешные кейсы цифровой трансформации в международных гостиничных сетях: анализ практик Marriott, Hilton и Accor

3. Оценка эффективности цифровых решений в индустрии гостеприимства: метрики, методы анализа и влияние на управленческие решения

Типовое ситуационное задание

Вы – директор по цифровой трансформации сети отелей «Престиж» (20 отелей в России, суммарно 3 000 номеров). Руководство поставило задачу провести комплексную цифровую трансформацию сети для повышения конкурентоспособности и качества управленческих решений.

Исходные данные: загрузка сети за последний год – 68% (сезонность: летом 85%, зимой 50%); ADR – 5 200 руб., RevPAR – 3 536 руб.; разрозненные

информационные системы: устаревшая PMS, локальные POS, отсутствие CRM; низкий уровень автоматизации (40% операций выполняется вручную); жалобы гостей: долгое оформление заезда/выезда, отсутствие персонализированных предложений; высокая конкуренция с международными сетями и сервисами бронирования.

Задание. Разработать стратегию цифровой трансформации на 3 года. Выбрать и обосновать набор цифровых инструментов для интеграции в единую систему. Описать план внедрения с указанием этапов, сроков и ответственных. Определить KPI для оценки эффективности трансформации. Рассчитать экономический эффект (прогноз на 3 года). Учесть возможные риски и предложить меры по их минимизации.

По видам учебной деятельности баллы распределяются следующим образом:

Раздел/Темы	Формы текущего контроля			КТ
	УО	Д	СЗ	
Р-1. / Т-1.1.	5	8	10	9
Р-1. / Т-1.2.	5			
Р-1. / Т-1.3.	5			
Р-1. / Т-1.4.	5			
Р-1. / Т-1.5.	5			
Р-2. / Т-2.1.	5	8	10	10
Р-2. / Т-2.2.	5			
Р-2. / Т-2.3.	5			
Р-2. / Т-2.4.	5			
100	45	16	20	19

УО – устный опрос;

Д – доклад;

СЗ – ситуационное задание;

КТ – контрольные точки по разделу.

Критерии оценки устного опроса.

Оценка «5 баллов» ставится, если обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может

обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4 балла» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2-1 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

Критерии оценки решения ситуационного задания.

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по поставленной проблеме, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно. Представлены полные, аргументированные выводы.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «6-4 балла» ставится, если обучающийся проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих ситуации; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов решения проблемы и написании выводов.

Оценка «3-1 балла» ставится, если обучающийся при решении ситуации провел не полный анализ, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

Критерии оценки докладов.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если обучающийся выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «6-5 баллов» ставится, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.

Оценка «4-3 балла» ставится, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.

Оценка «2-1 балла» ставится, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

5.3. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (контрольные точки).

Каждый раздел дисциплины завершается контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает две КТ в течение периода освоения дисциплины. Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,09	9
КТ 2	100	0,10	10
Итого	x	0,19	19

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ x Коэффициент веса контрольной точки.

Контрольные точки по разделу проводятся в виде тестирования по всем темам раздела

Критерии оценивания тестовых заданий

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом:

правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ из четырёх предложенных – 5 баллов;

правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или установить последовательность событий – по 5 баллов за безошибочно выполненное задание;

правильное выполнение задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора – 10 баллов.

Типовые тестовые задания по разделу 1

1. Что является ключевой спецификой управленческих решений в индустрии гостеприимства?

А) Ориентация исключительно на финансовые показатели без учёта клиентского опыта.

Б) Необходимость учитывать высокий уровень персонализации услуг и быстроту реакции на запросы гостей.

В) Отсутствие влияния сезонности на процесс принятия решений.

Г) Возможность принимать решения без анализа внешней среды (конкуренты, тренды).

2. Установите соответствие между этапами процесса принятия управленческих решений и их содержанием:

Этап	Содержание этапа
1. Диагностика проблемы	А. Выбор наилучшего варианта из имеющихся альтернатив
2. Разработка альтернатив	Б. Выявление и анализ проблемной ситуации
3. Оценка альтернатив	В. Проработка возможных вариантов решения проблемы
4. Выбор решения	Г. Анализ каждой альтернативы по критериям эффективности, затрат, рисков

3. Какой метод относится к количественным методам принятия управленческих решений?

А) Метод экспертных оценок.

Б) Мозговой штурм.

В) Анализ безубыточности (CVP-анализ).

Г) Метод Дельфи.

4. Расположите этапы процесса принятия управленческих решений в правильной последовательности:

а) Реализация решения и контроль исполнения.

б) Диагностика проблемы и сбор информации.

в) Выбор оптимального решения.

г) Оценка альтернатив по критериям эффективности.

д) Разработка возможных альтернатив.

5. Соотнесите методы принятия решений с их типом (качественный/количественный):

Метод	Тип метода
1. SWOT-анализ	А. Количественный
2. Метод сценариев	
3. Линейное программирование	Б. Качественный
4. Анализ временных рядов	

6. Установите правильную последовательность действий при применении метода экспертных оценок (качественный метод):

- а) Формулировка проблемы и постановка задачи перед экспертами.
- б) Обработка и анализ полученных оценок.
- в) Подбор экспертов и формирование экспертной группы.
- г) Проведение опроса экспертов (анкетирование, интервью).
- д) Подготовка итогового решения на основе экспертных оценок.

Типовые тестовые задания по разделу 2

1. Какая система является ядром управления гостиничным предприятием, автоматизирующим основные бизнес-процессы (бронирование, заселение, отчётность)?

- а) POS (Point of Sale).
- б) CRM (Customer Relationship Management).
- в) PMS (Property Management System).
- г) BI (Business Intelligence).

2. Какой метод машинного обучения чаще всего используется для прогнозирования загрузки отеля на основе исторических данных и внешних факторов (сезонность, события, погода)?

- а) Кластеризация методом k-средних.
- б) Регрессия с временными рядами (например, ARIMA, Prophet).
- в) Алгоритм случайного леса для классификации.
- г) Обучение с подкреплением для динамического ценообразования.

3. Установите соответствие между типом информационной системы в гостеприимстве и её основной функцией:

Система	Функция
1. PMS	А. Управление отношениями с гостями, сегментация клиентской базы, персонализация предложений
2. CRM	Б. Обработка транзакций в точках продаж (ресторан, бар, спа)
3. POS	В. Управление бронированиями, номерным фондом, регистрацией гостей
4. BI-платформа	Г. Визуализация данных, дашборды, комплексный анализ показателей

4. Расположите этапы внедрения комплексной цифровой трансформации отеля в правильной последовательности:

- А) Масштабирование успешных решений на всю сеть отелей.
- Б) Аудит текущих бизнес-процессов и информационных систем.
- В) Выбор и внедрение цифровых инструментов (PMS, CRM, BI и т. д.).
- Г) Пилотное тестирование решений в одном или нескольких отелях.
- Д) Обучение персонала и адаптация рабочих процессов.

5. Соотнесите технологии Big Data/ИИ с их применением в индустрии гостеприимства:

Технология	Применение
1. NLP (обработка естественного языка)	А. Прогнозирование загрузки отеля и спроса на услуги
2. Машинное обучение (регрессия)	Б. Автоматизация ответов на частые вопросы гостей
3. Чат-бот	В. Анализ тональности отзывов гостей, выявление ключевых тем
4. Коллаборативная фильтрация	Г. Персонализированные рекомендации номеров и услуг

6. Установите правильную последовательность шагов при построении прогнозной модели загрузки отеля с использованием машинного обучения:

- А) Сбор и предобработка исторических данных (загрузка, ADR, сезонность, события и т. д.).
- Б) Развёртывание модели в продуктивной среде и интеграция с PMS/CRM.
- В) Обучение модели на исторических данных и подбор гиперпараметров.
- Г) Оценка точности модели на тестовой выборке.
- Д) Выбор алгоритма машинного обучения (например, Prophet, LSTM).

5.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Дополнительные материалы и оборудование не требуются

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине

Промежуточная аттестация по дисциплине «Методы принятия управленческих решений в гостеприимстве» (зачёт) проводится в устной форме. Обучающийся отвечает на вопросы преподавателя (4 вопроса).

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Пример типовых вопросов на зачёт

1. Чем отличаются стратегические, тактические и оперативные управленческие решения в сфере гостеприимства – приведите по одному примеру для каждого типа.

2. Перечислите основные внутренние факторы, которые необходимо учитывать при принятии управленческих решений на гостиничном предприятии.

3. Какие факторы влияют на выбор конкретного управленческого решения в условиях предприятия гостеприимства?

4. Как организовать эффективный контроль и оценку результатов реализации управленческого решения в сфере услуг?

5. В чём суть и особенности экспертных методов принятия решений (метод Дельфи, мозговой штурм, метод комиссий)?

6. Какие методы сбора и систематизации информации о качестве услуг наиболее эффективны для гостиничного предприятия?

7. Как на основе анализа отзывов гостей выявить скрытые проблемы в обслуживании, не очевидные из формальной отчётности?

8. Охарактеризуйте ключевые функции современных систем управления гостиницей и расскажите, как они влияют на эффективность работы отеля.

9. Каким образом CRM-системы помогают персонализировать

обслуживание гостей и повышать лояльность клиентов в индустрии гостеприимства?

10. Какие технологии и инструменты хранения Big Data (например, Hadoop, Spark, облачные решения) целесообразно применять в индустрии гостеприимства?

11. Как чат-боты и виртуальные ассистенты улучшают качество обслуживания гостей и снижают нагрузку на персонал в гостиничном бизнесе?

12. Какие рутинные управленческие решения в индустрии гостеприимства можно автоматизировать с помощью ИИ, и какой экономический эффект это даёт?

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	75-89
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	60-74
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	1-59

Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации

№ п/п	Тип задания	Максимальное количество баллов
Задание 1	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	25
Задание 2	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	25
Задание 3	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	25
Задание 4	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	25
	Итого	100

Для получения общей итоговой оценки по дисциплине нужно вычислить среднее арифметическое оценок по текущей работе и промежуточной аттестации

Критерии оценивания заданий открытого типа с развернутым ответом

Оценка «25-20 баллов» ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «19-15 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «14-5 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «4-0 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Дополнительные материалы и оборудование не требуются

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Занятия практического вида являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практических занятий был освоен обучающимся ему необходимо:

- предварительно изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

- при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать доклады других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного вида включает в себя:

- доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

- повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Кузнецова, Н. В. Методы принятия управленческих решений : учебное пособие / Н. В. Кузнецова. – Москва : ИНФРА-М, 2024. – 222 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. – (Высшее образование). – www.dx.doi.org/10.12737/10400. – ISBN 978-5-16-018911-6. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2076927> (дата обращения: 25.05.2026). – Режим доступа: по подписке.

2. Лихолетов, В. В. Управление организацией (предприятием). Эвристические методы решения задач и принятия управленческих решений : учебное пособие / В. В. Лихолетов. – Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2024. – 192 с. - ISBN 978-5-9729-2043-3. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2172474> (дата обращения: 25.05.2026). – Режим доступа: по подписке.

3. Методы принятия решений : практическое руководство. – Москва : Альпина Паблицер, 2026. – 208 с. – (Серия «Harvard Business Review: 10 лучших статей».) – ISBN 978-5-9614-6414-6. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2234511> (дата обращения: 25.05.2026). – Режим доступа: по подписке.

8.2. Дополнительная литература

1. Методы принятия управленческих решений : учебное пособие / В. Л. Сендеров, Т. И. Юрченко, Ю. В. Воронцова, Е. Ю. Бровцина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. – 227 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – DOI 10.12737/20621. – ISBN 978-5-16-011735-5. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1897693> (дата обращения: 25.05.2026). – Режим доступа: по подписке.

2. Бережная, Е. В. Методы и модели принятия управленческих решений : учебное пособие / Е.В. Бережная, В.И. Бережной. – Москва : ИНФРА-М, 2023. –

384 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. – (Высшее образование: Бакалавриат). – DOI 10.12737/975. – ISBN 978-5-16-006914-2. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1905116> (дата обращения: 25.05.2026). – Режим доступа: по подписке.

3. Вавилова, А. С. Принципы и методы исследований и принятия решений. Кейсы : практикум / А. С. Вавилова, Т. В. Натальина, С. В. Петухова ; Новосиб. гос. ун-т экономики и управления. – Новосибирск : НГУЭУ, 2023. – 100 с. – ISBN 978-5-7014-1106-5. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2186273> (дата обращения: 25.05.2026). – Режим доступа: по подписке.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие туризма» от 24 декабря 2021г. N 2439: Постановление: [Утверждена Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 декабря 2021 г. N 2439]. – Текст: электронный // Правительство Российской Федерации: официальный сайт. – Москва, 2026. – Загл. с титул. экрана. – URL: <http://government.ru/docs/all/138661/>

2. Об утверждении государственной программы Донецкой Народной Республики «Развитие туризма» от 24 декабря 2025г. N 130-3: Постановление: [Утверждена Постановлением Правительства Донецкой Народной Республики от 24 декабря 2025 г. No 130-3]. – Текст: электронный // Правительство Донецкой Народной Республики: официальный сайт. – Донецк, 2026. – Загл. с титул. экрана. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/8000202512260032>

8.4. Интернет-ресурсы

1. Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» <https://cyberleninka.ru/>

2. Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>

3. Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» <https://znanium.ru>

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; интерактивная доска

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».