Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 01.10.2026 23:30:20
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4

к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.02.05 Цифровые инструменты в туризме и 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:

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

Заведующий кафедрой:

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

Рабочая программа дисциплины Б1.О.02.05 «Цифровые инструменты в туризме и 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 6

3. Содержание и структура дисциплины 7

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания 11

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам 15

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине 36

7. Методические материалы по освоению дисциплины 41

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет 42

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы 44

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

Дисциплина Б1.О.02.05 «Цифровые инструменты в туризме и гостеприимстве» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС *(при наличии)*	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
	ОПК-5	Способен использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ.	ОПК-5.2	Оценивает возможности и целесообразность использования цифровых технологий в деятельности организации, использует современные цифровые технологии и программные продукты для решения профессиональных задач	*ОПК-5.2. З-1.* ***Знает*** современные цифровые технологии и программные продукты, применяемые в сфере туризма и гостеприимства (системы онлайн-бронирования, системы управления доходами, CRM-системы, платформы для управления репутацией, метапоисковые системы, интранет-системы туроператоров, а также методы оценки целесообразности их внедрения в деятельность организации (анализ затрат и выгод, оценка окупаемости инвестиций, анализ влияния на ключевые показатели эффективности). *У-1.* ***Умеет*** оценивать возможности и целесообразность внедрения цифровых технологий в деятельность туристской или гостиничной организации (с учетом масштаба бизнеса, бюджета, квалификации персонала), выбирать и применять соответствующие программные продукты для решения конкретных профессиональных задач (бронирование, управление загрузкой, анализ спроса, управление лояльностью), интерпретировать результаты работы цифровых инструментов и использовать их для оптимизации бизнес-процессов, а также рассчитывать экономическую эффективность внедрения цифровых решений.

	ОПК-6	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.	ОПК-6.2	Использует соответствующие содержанию профессиональных задач современные цифровые и информационные технологии, основываясь на принципах их работы	*ОПК-6.2. З-1.* ***Знает*** основные принципы работы современных цифровых и информационных технологий, используемых в туризме и гостеприимстве (принципы функционирования глобальных дистрибутивных систем; архитектуру систем управления бронированием и доходами; принципы работы метапоисковых систем, CRM-систем, чат-ботов, нейросетей и систем искусственного интеллекта в туризме), а также алгоритмы обработки больших данных и методы их интеллектуального анализа для прогнозирования спроса, персонализации предложений и динамического ценообразования. *У-1.* ***Умеет*** выбирать и применять цифровые и информационные технологии в соответствии с конкретными профессиональными задачами (обработка заявок, управление загрузкой номерного фонда, анализ предпочтений клиентов, формирование персонализированных предложений, автоматизация рутинных операций), настраивать и использовать функционал цифровых инструментов с пониманием принципов их работы, интерпретировать выходные данные и интегрировать результаты работы цифровых систем в управленческие решения.

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины: 3 з.е., 108 академических часов

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

– 10 часов лекций;

– 26 часов практических занятий;

– 63 часов самостоятельной работы;

– 9 часов контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий;

Дисциплина Б1.О.02.05 «Цифровые инструменты в туризме и гостеприимстве» изучается в 4 семестре.

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

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, промежу-точной 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	Конт-роль	СРкр	СРэк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
РАЗДЕЛ 1. *Основы цифровых технологий и программных продуктов в туризме и гостеприимстве*															
Тема 1.1	Классификация и обзор цифровых инструментов в туризме и гостеприимстве	18	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	12	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.2	Системы управления бронированием и доходами: принципы работы и функциональные возможности	8	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	12	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.3	Цифровые маркетинговые инструменты и управление репутацией в туризме	20	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	14	устный опрос, доклад, ситуационное задание
РАЗДЕЛ 2. *Оценка эффективности и внедрение цифровых технологий в профессиональной деятельности*															
Тема 2.1	Оценка целесообразности и эффективности внедрения цифровых технологий в туризме и гостеприимстве	18	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	12	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.2	Анализ данных и работа с большими массивами информации в туризме	19	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	13	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Промежуточная аттестация		9	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	**Зачет с оценкой**

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все-го	Объем дисциплины, академических часов												Форма текущего контроля успеваемости, промежу-точной 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	Конт-роль	СРкр	СРэк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Итого		**108**	**10**	**0**	**0**	**26**	**0**	**0**	**0**	**9**	**0**	**0**	**0**	**63**	

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. Основы цифровых технологий и программных продуктов в туризме и гостеприимстве

Тема 1.1. Классификация и обзор цифровых инструментов в туризме и гостеприимстве (ОПК-6.2)

Понятие и виды цифровых инструментов в туризме и гостеприимстве. Зарубежные и российские системы онлайн-бронирования: Booking.com, Expedia (зарубежные); «Островок», «Травелата», «Суточно.ру», «Яндекс.Путешествия» (российские). Зарубежные и российские метапоисковые системы: Skyscanner, Trivago, Kayak (зарубежные); «Авиасейлс», «Хотеллук» (российские). Интранет-системы туроператоров: Travelport, Amadeus (зарубежные); «Тревеллайн», «Бново», «Туриндэкс» (российские). Системы управления гостиничным фондом (PMS): Oracle Hospitality, Mews, Opera PMS (зарубежные); «Тревеллайн», «Бново», «Эдельвейс», «Русский Гранд» (российские). Платежные системы в туризме: PayPal, Stripe (зарубежные); ЮKassa, CloudPayments, Т-Касса (российские).

Тема 1.2. Системы управления бронированием и доходами: принципы работы и функциональные возможности (ОПК-6.2)

Знания: Основные принципы работы систем управления бронированием и систем управления доходами в гостиничном бизнесе и туризме. Функциональные возможности зарубежных систем: Oracle Hospitality, Amadeus, Sabre (синхронизация каналов продаж, управление квотами номеров, анализ конкурентной среды). Функциональные возможности российских систем: «Тревеллайн», «Бново», «Эдельвейс» (календари цен, правила отмены, распределение каналов продаж, интеграция с популярными российскими и зарубежными онлайн-системами бронирования). Принципы динамического ценообразования и управления загрузкой номерного фонда в зарубежных и российских программных продуктах. Алгоритмы прогнозирования спроса и оптимизации цен.

Тема 1.3. Цифровые маркетинговые инструменты и управление репутацией в туризме (ОПК-6.2)

Инструменты цифрового маркетинга в туризме. Зарубежные рекламные платформы и системы аналитики: Google Ads, Google Analytics, Meta Ads (Facebook/Instagram), TikTok Ads (зарубежные). Российские рекламные платформы: «Яндекс.Директ», VK Реклама. Продвижение в российских социальных сетях: VK, «Одноклассники», «Дзен», «Телеграм». Зарубежные и российские инструменты email-маркетинга: Mailchimp, GetResponse, SendPulse (зарубежные); UniSender, DashaMail (российские). Управление репутацией на зарубежных платформах: Tripadvisor, Google Travel; на российских платформах: «Островок», «Суточно.ру», «Яндекс.Путешествия», «Отзовик», «Фламп». Анализ отзывов и работа с ними. Чат-боты в «Телеграм» и VK для обслуживания клиентов. Зарубежные и российские инструменты для сбора обратной связи: SurveyMonkey (зарубежный); «Яндекс.Взгляд», «Анкетолог» (российские).

РАЗДЕЛ 2. Оценка эффективности и внедрение цифровых технологий в профессиональной деятельности

Тема 2.1. Оценка целесообразности и эффективности внедрения цифровых технологий в туризме и гостеприимстве (ОПК-5.2)

Методы оценки целесообразности внедрения цифровых технологий в деятельность туристской или гостиничной организации (анализ затрат и выгод, расчет окупаемости инвестиций, анализ влияния на ключевые показатели эффективности: средняя цена номера, доход на доступный номер, загрузка, конверсия заявок в продажи, пожизненная ценность клиента). Критерии выбора между зарубежными и российскими цифровыми решениями с учетом масштаба бизнеса, бюджета, квалификации персонала, доступности технической поддержки, требований российского законодательства (Федеральный закон «О персональных данных», требования к локализации данных, импортозамещение). Факторы риска при внедрении цифровых технологий (санкционные риски, блокировка зарубежного ПО, уход зарубежных вендоров с российского рынка).

Тема 2.2. Анализ данных и работа с большими массивами информации в туризме (ОПК-5.2)

Понятие больших данных и их источники в туризме и гостеприимстве (история бронирований, поведение пользователей на сайтах, отзывы клиентов, данные из социальных сетей). Зарубежные инструменты для работы с данными: Google Analytics, IBM SPSS, Tableau (зарубежные). Российские инструменты: «Яндекс.Метрика», «Яндекс.Вебмастер», «Яндекс.Взгляд», системы бизнес-аналитики (BI-системы) российских разработчиков («Луга», «Форсайт.Аналитическая платформа», «Платформа «Атом»). Методы анализа данных: группировка данных, корреляционный анализ, прогнозное моделирование. Применение анализа данных для персонализации предложений, прогнозирования спроса, динамического ценообразования, выделения групп клиентов по общим признакам. Соблюдение требований Федерального закона «О персональных данных» при работе с информацией о клиентах, в том числе при использовании зарубежных систем (локализация хранения данных, трансграничная передача данных).

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.02.05 «Цифровые инструменты в туризме и 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	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	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	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	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, БВА или 135).	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	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, БВА или 135).	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	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).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	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	Ответ считается верным: 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	Удовлетворительно		D	P/ Passed
60 – 69			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.02.05 «Цифровые инструменты в туризме и гостеприимстве» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам).

устный опрос, доклад, решение задач, контрольное задание по разделу.

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

Раздел 1. Основы цифровых технологий и программных продуктов в туризме и гостеприимстве

Тема 1.1. Классификация и обзор цифровых инструментов в туризме и гостеприимстве (ОПК-6.2)

Вопросы для опроса:

Что понимается под цифровыми инструментами в туризме и гостеприимстве, и какие основные виды цифровых инструментов существуют?

Какие зарубежные системы онлайн-бронирования вы знаете (Booking.com, Expedia), и каковы их основные функции?

Какие российские системы онлайн-бронирования вы знаете («Островок», «Суточно.ру», «Травелата»), и каковы их основные функции?

В чем различие между метапоисковыми системами и системами онлайн-бронирования? Приведите примеры зарубежных и российских метапоисковых систем.

Какие интранет-системы туроператоров используются в РФ («Тревеллайн», «Бново», «Туриндэкс»), и для каких целей они применяются?

Какие зарубежные и российские платежные системы применяются в туристской деятельности?

Какие факторы следует учитывать при выборе цифровых инструментов для туристской или гостиничной организации?

Темы докладов:

Сравнительный анализ зарубежных и российских систем онлайн-бронирования: функциональные возможности, комиссии, охват аудитории.

Эволюция метапоисковых систем в туризме: от зарубежных Skyscanner и Trivago до российских «Авиасейлс» и «Хотеллук».

Интранет-системы туроператоров как инструмент автоматизации продаж: обзор российских решений.

Тема 1.2. Системы управления бронированием и доходами: принципы работы и функциональные возможности (ОПК-6.2)

Вопросы для опроса:

Что такое системы управления бронированием, и каковы их основные функции?

Какие зарубежные системы управления бронированием (Oracle Hospitality, Mews, Opera PMS) наиболее распространены в мировой практике?

Какие российские системы управления бронированием («Тревеллайн», «Бново», «Эдельвейс») используются в гостиничном бизнесе РФ?

Что такое системы управления доходами, и как они помогают оптимизировать ценообразование?

Каковы принципы динамического ценообразования и управления загрузкой номерного фонда?

Как осуществляется синхронизация каналов продаж через системы управления бронированием (Channel Manager)?

Какие показатели эффективности (средняя цена номера, доход на доступный номер, загрузка) рассчитываются в системах управления доходами?

Типовое ситуационное задание

Гостиница на 80 номеров рассматривает внедрение системы управления бронированием и доходами. Необходимо выбрать между зарубежной системой Oracle Hospitality и российской системой «Тревеллайн».

Задание:

Перечислить основные функциональные возможности обеих систем.

Определить преимущества и недостатки каждой системы с учетом российских реалий (локализация, техническая поддержка, стоимость, соответствие законодательству РФ).

Составить сравнительную таблицу (не менее 5 критериев сравнения).

Обосновать рекомендацию по выбору системы для небольшой гостиницы.

Темы докладов

Сравнительный анализ зарубежных (Oracle Hospitality, Mews) и российских («Тревеллайн», «Бново») систем управления бронированием.

Принципы динамического ценообразования в системах управления доходами гостиничного бизнеса.

Роль систем управления бронированием в синхронизации каналов продаж отеля (Channel Manager).

Тема 1.3. Цифровые маркетинговые инструменты и управление репутацией в туризме (ОПК-6.2)

Вопросы для опроса:

Какие зарубежные рекламные платформы (Google Ads, Meta Ads) используются для продвижения туристских услуг?

Какие российские рекламные платформы («Яндекс.Директ», VK Реклама) используются для продвижения туристских услуг?

Каковы особенности email-маркетинга в туризме? Какие зарубежные (Mailchimp, GetResponse) и российские (UniSender, DashaMail) инструменты применяются?

Что такое управление репутацией (ORM), и какие зарубежные (Tripadvisor, Google Travel) и российские («Островок», «Отзовик», «Фламп») платформы используются для этого?

Как работают чат-боты в «Телеграм» и VK для обслуживания клиентов туристских организаций?

Какие зарубежные (SurveyMonkey) и российские («Яндекс.Взгляд», «Анкетолог») инструменты используются для сбора обратной связи от клиентов?

Как анализировать отзывы клиентов на платформах бронирования для повышения качества обслуживания?

Типовое ситуационное задание

Турагентству необходимо разработать стратегию цифрового маркетинга для продвижения нового тура.

Задание:

Выбрать 2 рекламные платформы (одну зарубежную и одну российскую) для продвижения тура и обосновать выбор.

Составить план управления репутацией на платформах бронирования (не менее 3 мероприятий).

Разработать скрипт чат-бота для «Телеграма» по обработке типовых запросов клиентов (не менее 5 вопросов и ответов).

Предложить инструмент для сбора обратной связи и разработать анкету из 5 вопросов.

Темы докладов:

Сравнительный анализ зарубежных (Google Ads) и российских («Яндекс.Директ») рекламных платформ для продвижения туристских услуг.

Управление репутацией отеля на зарубежных (Tripadvisor) и российских («Островок», «Отзовик») платформах: особенности и лучшие практики.

Использование чат-ботов в «Телеграм» и VK для автоматизации клиентского сервиса в туризме.

РАЗДЕЛ 2. Оценка эффективности и внедрение цифровых технологий в профессиональной деятельности

Тема 2.1. Оценка целесообразности и эффективности внедрения цифровых технологий в туризме и гостеприимстве (ОПК-5.2)

Вопросы для опроса:

Каковы основные методы оценки целесообразности внедрения цифровых технологий (анализ затрат и выгод, расчет окупаемости инвестиций)?

Как рассчитать окупаемость инвестиций (ROI) при внедрении системы управления бронированием?

Какие ключевые показатели эффективности (средняя цена номера, доход на доступный номер, загрузка, конверсия заявок в продажи, пожизненная ценность клиента) используются для оценки эффективности цифровых технологий?

Какие критерии следует учитывать при выборе между зарубежными и российскими цифровыми решениями?

Какие факторы риска необходимо учитывать при внедрении цифровых технологий (санкционные риски, блокировка зарубежного ПО, уход зарубежных вендоров)?

Какие требования российского законодательства (Федеральный закон «О персональных данных», требования к локализации данных) влияют на выбор цифровых решений?

Как учитывается стратегия импортозамещения при выборе цифровых инструментов для туристской организации?

Типовое ситуационное задание

Гостиница рассматривает внедрение системы управления доходами. Зарубежная система стоит 300 000 руб. единовременно и 50 000 руб./мес. Российская система-аналог стоит 150 000 руб. единовременно и 20 000 руб./мес. Прогнозируемый прирост дохода от внедрения системы – 30 000 руб./мес.

Задание:

Рассчитать единовременные и ежемесячные затраты для зарубежной и российской системы.

Рассчитать срок окупаемости инвестиций для каждой системы.

Оценить дополнительные риски при использовании зарубежной системы в текущих условиях.

Сделать обоснованный вывод о выборе системы с учетом экономической эффективности и рисков.

Темы докладов:

Методика расчета окупаемости инвестиций при внедрении цифровых технологий в гостиничном бизнесе.

Факторы риска при использовании зарубежного программного обеспечения в туризме и гостеприимстве в условиях санкционных ограничений.

Стратегии импортозамещения цифровых инструментов в российской туристской индустрии.

Тема 2.2. Анализ данных и работа с большими массивами информации в туризме (ОПК-5.2)

Вопросы для опроса:

Что понимается под большими данными, и какие источники больших данных существуют в туризме и гостеприимстве?

Какие зарубежные инструменты для работы с данными (Google Analytics, IBM SPSS, Tableau) используются в туризме?

Какие российские инструменты для работы с данными («Яндекс.Метрика», «Яндекс.Вебмастер», «Яндекс.Взгляд», российские BI-системы) применяются в туризме?

Какие методы анализа данных (группировка данных, корреляционный анализ, прогнозное моделирование) используются в туризме?

Как анализ данных помогает в персонализации предложений для туристов?

Как анализ данных используется для прогнозирования спроса и динамического ценообразования?

Каковы требования Федерального закона «О персональных данных» при работе с информацией о клиентах, в том числе при использовании зарубежных систем?

Типовое ситуационное задание

Туристское агентство собрало данные о клиентах за последний год: пол, возраст, средний чек, частота покупок, предпочитаемые направления. Необходимо провести анализ данных для выделения целевых сегментов.

Задание:

Предложить метод группировки данных для выделения целевых сегментов клиентов.

Выделить 3 потенциальных сегмента клиентов на основе предложенных критериев.

Предложить персонализированные предложения для каждого сегмента.

Указать, какие требования Федерального закона «О персональных данных» необходимо соблюдать при использовании данных клиентов.

Темы докладов:

Применение больших данных для прогнозирования спроса в туризме и гостеприимстве.

Сравнительный анализ зарубежных и российских («Яндекс.Метрика») инструментов веб-аналитики для туристских сайтов.

Персонализация туристских предложений на основе анализа данных о поведении клиентов: этические и правовые аспекты.

Распределение баллов по видам учебной деятельности

<table>
<tr><td rowspan="2">Раздел/Темы</td><td colspan="3">Формы текущего контроля</td><td rowspan="2">КТ</td></tr>
<tr><td>УО/Т</td><td>Д</td><td>РЗ</td></tr>
<tr><td>Р-1. / Т-1.1.</td><td>5</td><td rowspan="2">10</td><td rowspan="2">10</td><td rowspan="2">15</td></tr>
<tr><td>Р-1. / Т-1.2.</td><td>5</td></tr>
</table>

Р-1. / Т-1.3.	5			
Р-2. / Т-2.1.	5	10	15	15
Р-2. / Т-2.2.	5			
100	25	20	25	30

УО – устный опрос;
Т – тестирование;
Д – доклад;
РЗ – решение задач;
КТ – контрольная точка 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 «10-8 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 «7-6 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 «5-3 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	0,1	10
КТ 2	100	0,1	10
Итого	х	0,2	20

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ х 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 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. Система, предназначенная для автоматизации бронирования номеров, управления загрузкой и синхронизации каналов продаж в гостинице, называется…

а) системой управления доходами;

б) системой онлайн-бронирования;

в) системой управления бронированием;

г) метапоисковой системой.

2. Какая из перечисленных систем относится к зарубежным системам онлайн-бронирования?

а) «Островок»;

б) «Суточно.ру»;

в) Booking.com;

г) «Травелата».

3. Какая из перечисленных систем относится к российским интранет-системам туроператоров?

а) Amadeus;

б) «Тревеллайн»;

в) Oracle Hospitality;

г) Sabre.

4. Метапоисковая система, позволяющая сравнивать цены на авиабилеты и отели от разных поставщиков, называется…

а) системой управления бронированием;

б) системой управления доходами;

в) метапоисковой системой;

г) CRM-системой.

5. Какой российский метапоисковый сервис специализируется на поиске дешевых авиабилетов?

а) «Хотеллук»;

б) «Островок»;

в) «Авиасейлс»;

г) «Суточно.ру».

6. Принцип динамического ценообразования в системах управления доходами основан на…

а) фиксированной цене на весь период;

б) изменении цены в зависимости от спроса, сезона, загрузки и других факторов;

в) минимальной цене для всех клиентов;

г) ручном изменении цен один раз в месяц.

7. Какая система используется для синхронизации данных о номерах и ценах между сайтом отеля и онлайн-системами бронирования?

а) метапоисковая система;

б) система управления доходами;

в) Channel Manager (менеджер каналов продаж);

г) CRM-система.

8. Какой показатель эффективности гостиницы рассчитывается как отношение дохода от номеров к количеству доступных номеров?

а) средняя цена номера;

б) загрузка;

в) доход на доступный номер;

г) общая выручка.

9. Какая зарубежная платформа используется для управления репутацией отеля и анализа отзывов?

а) «Яндекс.Метрика»;

б) Tripadvisor;

в) «Анкетолог»;

г) «Фламп».

10. Какой российский инструмент веб-аналитики является аналогом Google Analytics?

а) «Яндекс.Метрика»;

б) «Авиасейлс»;

в) «Тревеллайн»;

г) «Островок».

11. Для автоматизации email-рассылок в туристическом бизнесе используется сервис…

а) «Тревеллайн»;

б) «Бново»;

в) UniSender;

г) «Анкетолог».

12. Какая российская платежная система широко применяется для приема платежей в туристическом онлайн-бронировании?

а) PayPal;

б) Stripe;

в) ЮKassa;

г) Square.

13. Что из перечисленного относится к преимуществам российских систем управления бронированием перед зарубежными?

а) более высокая стоимость;

б) сложность интеграции;

в) соответствие требованиям законодательства РФ (ФЗ «О персональных данных»);

г) отсутствие технической поддержки на русском языке.

14. Какая функция позволяет системам управления доходами прогнозировать спрос и рекомендовать оптимальные цены?

а) управление квотами номеров;

б) алгоритмы прогнозирования спроса;

в) синхронизация каналов продаж;

г) обработка онлайн-платежей.

15. Российская система управления гостиничным фондом, разработанная специально для небольших отелей и хостелов, называется…

а) Oracle Hospitality;

б) «Тревеллайн»;

в) «Эдельвейс»;

г) Mews.

16. Что из перечисленного является функцией чат-ботов в туризме?

а) автоматическое бронирование авиабилетов;

б) ответы на типовые вопросы клиентов, консультирование, обработка заявок;

в) управление загрузкой номерного фонда;

г) анализ конкурентной среды.

17. Какая российская платформа для сбора обратной связи от клиентов позволяет создавать онлайн-анкеты и опросы?

а) SurveyMonkey;

б) «Яндекс.Взгляд»;

в) Google Forms;

г) Typeform.

18. При выборе между зарубежной и российской системой управления бронированием необходимо учитывать…

а) только стоимость продукта;

б) только функциональные возможности;

в) стоимость, функциональность, соответствие законодательству РФ, наличие технической поддержки, санкционные риски;

г) только отзывы в интернете.

19. Система управления доходами (Revenue Management) позволяет отелю…

а) только собирать отзывы клиентов;

б) оптимизировать цены и повышать доходность номерного фонда;

в) автоматически рассылать новости клиентам;

г) вести бухгалтерский учет.

20. Какой российский сервис управления репутацией позволяет отслеживать отзывы на платформах «Островок», «Суточно.ру» и «Яндекс.Путешествия»?

а) Tripadvisor;

б) «Отзовик»;

в) TrustYou;

г) Google Travel.

Задание 21. Установите соответствие

Установите соответствие между цифровым инструментом и его основным назначением.

Цифровой инструмент	Назначение
1. Property Management System (PMS)	А. Управление номерным фондом и бронированиями
2. Channel Manager	Б. Синхронизация цен и доступности по всем каналам продаж
3. CRM-система	В. Работа с клиентской базой и персонализация предложений
4. Revenue Management System (RMS)	Г. Динамическое ценообразование и максимизация дохода
5. Business Intelligence (BI)	Д. Аналитика данных и построение отчётов

Задание 22. Установите соответствие

Установите соответствие между цифровой технологией и её применением в туризме и гостеприимстве.

Технология	Применение
1. Искусственный интеллект (AI)	А. Умные замки, управление климатом и освещением в номере
2. Интернет вещей (IoT)	Б. Чат-боты, голосовые помощники, персональные рекомендации
3. Big Data	В. Анализ поведения гостей и прогнозирование спроса

Технология	Применение
4. Виртуальная реальность (VR)	Г. Виртуальные туры по отелю и дестинации
5. Augmented Reality (AR)	Д. Наложение информации на реальный мир через смартфон

Задание 23. Установите последовательность

Расположите этапы цифровой трансформации предприятия туриндустрии в правильной последовательности:

1. Внедрение и интеграция выбранных технологий
2. Оценка текущего уровня цифровой зрелости
3. Определение стратегии и целей цифровизации
4. Масштабирование успешных решений
5. Обучение персонала и изменение бизнес-процессов

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

Задание 24. Установите последовательность

Расположите этапы цифрового Guest Journey (пути гостя) в современном отеле в правильной последовательности:

1. Пребывание в отеле (цифровой сервис)
2. Поиск информации и выбор объекта
3. Пост-пребывание и лояльность
4. Бронирование
5. Заезд и выезд (digital check-in/check-out)

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

Типовые тестовые задания по разделу 2

1. Метод оценки экономической эффективности внедрения цифровой технологии, позволяющий рассчитать срок возврата инвестиций, называется…

а) анализом затрат и выгод;

б) расчетом окупаемости инвестиций;

в) анализом безубыточности;

г) дисконтированием.

2. Какой ключевой показатель эффективности гостиницы рассчитывается как отношение дохода от номеров к количеству проданных номеров?

а) доход на доступный номер;

б) загрузка;

в) средняя цена номера;

г) общая выручка.

3. Что из перечисленного является риском при использовании зарубежного программного обеспечения в РФ в текущих условиях?

а) отсутствие технической поддержки на русском языке;

б) санкционные риски, включая блокировку ПО и уход вендора с рынка;

в) более низкая стоимость;

г) простота интеграции.

4. Какое требование российского законодательства влияет на выбор систем управления базами данных клиентов?

а) Федеральный закон «О рекламе»;

б) Федеральный закон «О персональных данных» (локализация хранения персональных данных на территории РФ);

в) Федеральный закон «О защите конкуренции»;

г) Федеральный закон «О связи».

5. Формула расчета окупаемости инвестиций (ROI) имеет вид…

а) (Чистая прибыль / Выручка) × 100%;

б) (Инвестиции / Годовая чистая прибыль);

в) (Чистая прибыль / Инвестиции) × 100%;

г) (Выручка / Инвестиции) × 100%.

6. Что из перечисленного относится к ключевым показателям эффективности (KPI) для оценки работы туристского агентства?

а) количество сотрудников;

б) площадь офиса;

в) конверсия заявок в продажи;

г) количество поставщиков.

7. Стратегия импортозамещения в контексте цифровых инструментов предполагает…

а) полный отказ от любых цифровых технологий;

б) переход на использование преимущественно российского программного обеспечения вместо зарубежного;

в) использование только зарубежного программного обеспечения;

г) использование пиратского ПО.

8. При расчете срока окупаемости инвестиций в цифровую технологию используются следующие данные…

а) только прогнозируемый доход;

б) только затраты на внедрение;

в) затраты на внедрение и прогнозируемый дополнительный доход;

г) только количество пользователей системы.

9. Что из перечисленного является источником больших данных (Big Data) в туризме?

а) история бронирований;

б) погода в регионе;

в) курс валют;

г) расписание авиарейсов.

10. Какой российский инструмент веб-аналитики позволяет анализировать поведение пользователей на сайте туристской организации?

а) «Авиасейлс»;

б) «Яндекс.Метрика»;

в) «Хотеллук»;

г) «Тревеллайн».

11. Прогнозное моделирование в анализе данных туристской организации позволяет…

а) описать текущую ситуацию;

б) предсказать будущий спрос на туристские услуги;

в) только визуализировать данные;

г) заменить CRM-систему.

12. Какая зарубежная система бизнес-аналитики (BI) используется для визуализации и анализа больших массивов данных?

а) «Луга»;

б) «Яндекс.Метрика»;

в) Tableau;

г) «Анкетолог».

13. Метод группировки данных в анализе клиентской базы турагентства позволяет…

а) рассчитать общую выручку;

б) выделить сегменты клиентов по общим признакам;

в) прогнозировать курс валют;

г) автоматизировать бронирование.

14. Что из перечисленного является примером персонализации предложения на основе анализа данных?

а) одинаковое предложение для всех клиентов;

б) предложение тура в Турцию клиенту, который ранее покупал туры в Турцию;

в) массовая рассылка рекламы;

г) отказ от анализа данных.

15. Какой экономический показатель не учитывает временную стоимость денег и рассчитывается как отношение инвестиций к годовой чистой прибыли?

а) чистая приведенная стоимость;

б) внутренняя норма доходности;

в) простой срок окупаемости;

г) рентабельность инвестиций.

16. При внедрении цифровой технологии в туристской организации необходимо оценить…

а) только техническую совместимость;

б) экономическую эффективность, техническую совместимость, соответствие законодательству, риски и перспективы масштабирования;

в) только стоимость;

г) только мнение руководства.

17. Российская система бизнес-аналитики, разработанная для анализа больших данных в корпоративном секторе, называется…

а) Google Analytics;

б) «Платформа «Атом»;

в) Tableau;

г) IBM SPSS.

18. Какой метод анализа данных используется для выявления взаимосвязей между различными показателями (например, связь между расходами на рекламу и количеством бронирований)?

а) группировка данных;

б) корреляционный анализ;

в) прогнозное моделирование;

г) визуализация данных.

19. Соблюдение требований Федерального закона «О персональных данных» при использовании зарубежных CRM-систем предполагает…

а) отказ от использования любых данных клиентов;

б) использование любых систем без ограничений;

в) обеспечение локализации хранения персональных данных на территории РФ;

г) передачу всех данных третьим лицам.

20. При прогнозировании спроса на туристские услуги с помощью цифровых инструментов учитываются…

а) только исторические данные о продажах;

б) исторические данные, сезонность, маркетинговые активности, внешние факторы;

в) случайные числа;

г) только мнение экспертов.

Задание 21. Установите соответствие

Установите соответствие между цифровым каналом продаж и его особенностями.

Цифровой канал продаж	Особенности
1. Собственный сайт отеля	А. Самый высокий уровень контроля и маржинальности
2. Online Travel Agencies (OTA)	Б. Большой охват и высокая конкуренция
3. Социальные сети	В. Высокая вовлечённость и визуальное продвижение
4. Метапоисковики (например, Google Hotel Ads)	Г. Сравнение цен в реальном времени
5. Мобильные приложения	Д. Персонализированные push-уведомления и лояльность

Задание 22. Установите соответствие

Установите соответствие между цифровым инструментом и задачей, которую он решает.

Цифровой инструмент	Задача
1. Chatbot	А. Автоматизация ответов на часто задаваемые вопросы
2. Dynamic Pricing Tool	Б. Автоматическое изменение цен в зависимости от спроса
3. Google Analytics 4	В. Анализ поведения пользователей на сайте
4. Reputation Management System	Г. Мониторинг и работа с отзывами
5. Mobile Concierge	Д. Предоставление услуг гостю через мобильное приложение

Задание 23. Установите последовательность

Расположите этапы внедрения системы онлайн-бронирования на сайте отеля в правильной последовательности:

1. Интеграция с Channel Manager и PMS
2. Тестирование и устранение ошибок
3. Выбор и настройка модуля бронирования
4. Обучение персонала работе с системой
5. Запуск и мониторинг эффективности

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

Задание 24. Установите последовательность

Расположите этапы работы с отзывом гостя с помощью цифровых инструментов в правильной последовательности:

1. Анализ отзыва и выявление проблемных зон
2. Публичный ответ на отзыв

3. Мониторинг упоминаний в интернете
4. Внутренняя передача информации ответственным службам
5. Принятие мер по улучшению сервиса и информирование гостя

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

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 проводится в форме ***зачета с оценкой*** в письменной форме.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет по дисциплине содержит 3 задания.

1 задание – ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом

2 задание – тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных.

3 задание – задание открытого типа: решение ситуационного задания.

Пример типовых заданий для зачета

Задание 1. Охарактеризуйте основные виды цифровых инструментов, используемых в туризме и гостеприимстве. Приведите примеры зарубежных и российских систем онлайн-бронирования, метапоисковых систем и систем управления гостиничным фондом..

Задание 2. Выберите один правильный вариант ответа

1. Система, предназначенная для автоматизации бронирования номеров, управления загрузкой и синхронизации каналов продаж в гостинице, называется…

а) системой управления доходами;

б) системой онлайн-бронирования;

в) системой управления бронированием (PMS);

г) метапоисковой системой.

2. Какая из перечисленных систем относится к зарубежным системам онлайн-бронирования?

а) «Островок»;

б) «Суточно.ру»;

в) Booking.com;

г) «Травелата».

3. Какая из перечисленных систем относится к российским интранет-системам туроператоров?

а) Amadeus;

б) «Тревеллайн»;

в) Oracle Hospitality;

г) Sabre.

4. Принцип динамического ценообразования в системах управления доходами основан на…

а) фиксированной цене на весь период;

б) изменении цены в зависимости от спроса, сезона, загрузки и других факторов;

в) минимальной цене для всех клиентов;

г) ручном изменении цен один раз в месяц.

5. Какой показатель эффективности гостиницы рассчитывается как отношение дохода от номеров к количеству доступных номеров?

а) средняя цена номера;

б) загрузка;

в) доход на доступный номер;

г) общая выручка.

6. Какая зарубежная платформа используется для управления репутацией отеля и анализа отзывов?

а) «Яндекс.Метрика»;

б) Tripadvisor;

в) «Анкетолог»;

г) «Фламп».

7. Какой российский инструмент веб-аналитики является аналогом Google Analytics?

а) «Яндекс.Метрика»;

б) «Авиасейлс»;

в) «Тревеллайн»;

г) «Островок».

8. Что из перечисленного является риском при использовании зарубежного программного обеспечения в РФ в текущих условиях?

а) отсутствие технической поддержки на русском языке;

б) санкционные риски, включая блокировку ПО и уход вендора с рынка;

в) более низкая стоимость;

г) простота интеграции.

Задание 3. Гостиница на 60 номеров рассматривает внедрение системы управления доходами (Revenue Management). На рынке представлены два варианта:

Показатель	**Зарубежная система**	**Российская система**
Единовременные затраты на внедрение	400 000 руб.	180 000 руб.
Ежемесячные затраты на обслуживание	60 000 руб./мес.	25 000 руб./мес.
Прогнозируемый прирост дохода в месяц	45 000 руб.	35 000 руб.

Дополнительные факторы:

Зарубежная система требует локализации данных за пределами РФ;

Российская система полностью соответствует требованиям ФЗ «О персональных данных»;

Санкционные риски для зарубежной системы оцениваются как высокие.

Требуется:

Рассчитать простой срок окупаемости инвестиций для зарубежной и российской системы (без учета ежемесячных затрат).

Рассчитать ежемесячную чистую прибыль от внедрения для каждой системы (прирост дохода минус ежемесячные затраты на обслуживание).

Рассчитать срок окупаемости с учетом ежемесячных затрат.

Оценить неэкономические факторы и сделать обоснованный вывод о выборе системы.

6.3. Критерии и шкала оценивания

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	30
Задание 2	Тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	20
Задание 3	Решение ситуационного задания	50
	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 «30-25 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 «24-15 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.

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 – 4 балла

Критерии оценивания решения ситуационного задания

Оценка «50-45 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по проблеме, поставленной в задании, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной в

задаче ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «44-35 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 «34-25 баллов» ставится, если обучающийся правильно провел анализ ситуации, допустив не более 3 ошибок, проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих задания; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов расчетов и написании выводов.

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся при решении задания провел не полный анализ ситуации, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

Оценка «14-0 баллов» ставится, если обучающийся при решении задачи неправильно провел анализ, выводы сделаны неполные и недостаточно аргументированные

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

Для выполнения задания промежуточной аттестации по дисциплине (при необходимости) обучающемуся разрешается использование калькулятора.

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

Баланов, А. Н. Информационные технологии в сфере туризма и гостеприимства : учебное пособие для СПО / А. Н. Баланов. – Санкт-Петербург ; Москва ; Краснодар : Лань, 2024. – 180 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-507-49288-6. – Текст : электронный // Электронно-

библиотечная система «Лань» [сайт]. – URL: https://e.lanbook.com/book/414968 (дата обращения: 28.04.2026).

Гербер, И. А. Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве : учебник / И. А. Гербер. – Москва : Русайнс, 2025. – 241 с. – ISBN 978-5-466-11064-7. – Текст : электронный // Библиотека МГТУ им. Н.Э. Баумана [сайт]. – URL: https://library.bmstu.ru/Catalog/Details/BookRU/961227 (дата обращения: 28.04.2026).

8.2. Дополнительная литература

Цаболова, О. Р. Трансформация туристской деятельности в условиях развития цифровой экономики : монография / О. Р. Цаболова, Е. Е. Коновалова, С. С. Шаталов и др. – Москва : КноРус, 2025. – 268 с. – (Аспирантура, Бакалавриат, Магистратура, Специалитет). – ISBN 978-5-466-11125-5. – Текст : электронный // BOOK.ru [сайт]. – URL: https://book.ru/book/955862 (дата обращения: 28.04.2026).

Лякишева, И. Н. Экономика международного туризма : учебное пособие / И. Н. Лякишева, Г. А. Айрапетян, В. И. Трухачев. – Москва : КноРус, 2023. – 256 с. – ISBN 978-5-406-11051-5. – Текст : электронный // BOOK.ru [сайт]. – URL: https://book.ru/book/947735 (дата обращения: 28.04.2026).

Воронцова, А. В. Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве : учебное пособие для СПО / А. В. Воронцова. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2024. – 134 с. – ISBN 978-5-7937-2600-9. – Текст : электронный // IPR SMART [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/140150.html (дата обращения: 28.04.2026).

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 08.08.2024) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» // Собрание законодательства РФ. – 2006. – № 31 (1 ч.). – Ст. 3448.

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 08.08.2024) «О персональных данных» // Собрание законодательства РФ. – 2006. – № 31 (1 ч.). – Ст. 3451.

Федеральный закон от 02.12.2019 № 405-ФЗ (ред. от 14.02.2024) «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в части внедрения электронных путевок). – Текст : электронный // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – URL: https://www.consultant.ru (дата обращения: 28.04.2026).

Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852 (ред. от 04.03.2026). – Текст : электронный // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – URL: https://www.consultant.ru (дата обращения: 28.04.2026).

8.4. Интернет-ресурсы

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».