

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костровец Лариса Борисовна  
Должность: директор  
Дата подписания: 18.05.2026 19:27:48  
Уникальный программный ключ:  
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.12 Цифровые технологии управления гостиничным бизнесом**  
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

**38.04.02 Менеджмент**

(код, наименование направления подготовки/специальности)

**Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса**

(наименование образовательной программы)

**Магистр**

(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.В.12 «Цифровые технологии управления гостиничным бизнесом» одобрена на заседании кафедры туризма Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 6 от «19» марта 2026 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины .....
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам .....
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине ..... 25
7. Методические материалы по освоению дисциплины ..... 30
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет..... 31
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы ..... 33

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

Дисциплина Б1.В.12 «Цифровые технологии управления гостиничным бизнесом» 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
Д/03.8 Внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сети гостиниц D. Стратегическое управление развитием сети гостиниц 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н	ПК 2	Способен внедрять инновационные технологии и изменения в управлении деятельностью сети гостиниц	ПК 2.1	Выявляет потребности в изменениях деятельности гостиничной сети.	<i>ПК-2.1. 3-1. Знает</i> международные нормативные правовые акты и законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг <i>У-1. Умеет</i> владеть методиками анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике гостиничной сети
			ПК 2.2	Управляет разработкой и внедрением инновационных технологий в деятельность предприятий, входящих в гостиничную сеть.	<i>ПК-2.2. 3-2. Знает</i> основы риск-менеджмента, управления проектами и изменениями <i>У-2. Умеет</i> находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию гостиничной сети

## **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:

- 8 часов лекций;
- 8 часа практических занятий;
- 52 час самостоятельной работы;
- 4 часа контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий;

Дисциплина Б1.В.12 «Цифровые технологии управления гостиничным бизнесом» изучается во 2 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							
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Конт-роль	СРкр	СРэк	СР		
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ										
<b>РАЗДЕЛ 1. ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ И ИННОВАЦИОННОЕ УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫМ БИЗНЕСОМ</b>																
Тема 1.1	Обзор инновационных цифровых технологий в гостиничном бизнесе	17	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	13	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.2	Выявление потребностей в изменениях деятельности гостиничной сети	17	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	13	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.3	Управление разработкой и внедрением инновационных технологий в гостиничную сеть	17	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	13	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.4.	Управление изменениями и оценка эффективности цифровой трансформации гостиничного бизнеса	17	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	13	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Промежуточная аттестация		0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0		<b>зачет</b>
<b>Итого</b>		<b>72</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>52</b>	

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. Цифровая трансформация и инновационное управление гостиничным бизнесом**

### **Тема 1.1. Обзор инновационных цифровых технологий в гостиничном бизнесе (ПК-2.1)**

Понятие и классификация инновационных цифровых технологий в гостиничной индустрии. Системы управления гостиничным фондом (PMS): зарубежные (Oracle Hospitality, Mews) и российские («Тревеллайн», «Бново», «Эдельвейс»). Системы управления доходами и динамическое ценообразование. Бесконтактные технологии: мобильный заезд (Mobile Check-in), цифровой ключ, голосовые помощники в номерах. Чат-боты и искусственный интеллект в обслуживании гостей. Интернет вещей (IoT) в гостиничном бизнесе: умные номера, системы энергосбережения. Роботизация процессов в гостиницах.

### **Тема 1.2. Выявление потребностей в изменениях деятельности гостиничной сети (ПК-2.1)**

Методы анализа эффективности текущих бизнес-процессов гостиничной сети (анализ ключевых показателей эффективности — средняя цена номера, доход на доступный номер, загрузка, конверсия, уровень удовлетворенности гостей, индекс лояльности), методики бенчмаркинга для сравнения с конкурентами и лидерами рынка, способы выявления «узких мест» в управлении гостиничной сетью (оценка операционной эффективности, анализ обратной связи от гостей и персонала, аудит использования существующих цифровых систем), а также методы прогнозирования потребностей в цифровой трансформации (SWOT-анализ, PEST-анализ, анализ трендов в сфере гостеприимства).

### **Тема 1.3. Управление разработкой и внедрением инновационных технологий в гостиничную сеть (ПК-2.2)**

Этапы управления проектами по внедрению инновационных цифровых технологий в гостиничную сеть (инициация, планирование, реализация, контроль, завершение), методы оценки эффективности внедрения (расчет окупаемости инвестиций, анализ затрат и выгод, оценка влияния на ключевые

показатели эффективности), технологии управления изменениями в организации (преодоление сопротивления персонала, обучение сотрудников, коммуникационная поддержка), а также требования к интеграции новых цифровых решений с существующими информационными системами гостиничной сети (системы управления бронированием, управления доходами, управления взаимоотношениями с клиентами, бухгалтерские системы).

#### **Тема 1.4. Управление изменениями и оценка эффективности цифровой трансформации гостиничного бизнеса (ПК-2.2)**

Модели управления изменениями при внедрении цифровых технологий (модель К. Левина: размораживание — изменение — замораживание; 8 шагов Дж. Коттера). Типичные причины сопротивления персонала инновациям и методы их преодоления. Методы оценки экономической эффективности цифровой трансформации: ROI, срок окупаемости, анализ затрат и выгод. Оценка влияния цифровых технологий на ключевые показатели эффективности гостиничной сети (рост средней цены номера, дохода на доступный номер, загрузки, уровня удовлетворенности гостей). Кейсы успешной цифровой трансформации гостиничных сетей (мировой и российский опыт). Разработка стратегии дальнейшего развития цифровых технологий в гостиничном бизнесе.

#### 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"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	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"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	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"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать несколько правильных ответов.</li> <li>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</li> </ol>	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"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</li> <li>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БА или 135).</li> </ol>	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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</li> <li>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БА или 135).</li> </ol>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
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"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</li> <li>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</li> </ol>	<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"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</li> <li>2. Продумать логику и полноту ответа.</li> <li>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</li> <li>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</li> </ol>	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие фактических ошибок.</li> <li>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</li> <li>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</li> <li>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</li> </ol>

#### 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.В.12 «Цифровые технологии управления гостиничным бизнесом» 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. Цифровая трансформация и инновационное управление гостиничным бизнесом**

## **Тема 1.1. Обзор инновационных цифровых технологий в гостиничном бизнесе (ПК-2.1)**

### Вопросы для опроса:

Что понимается под инновационными цифровыми технологиями в гостиничном бизнесе, и какие основные виды таких технологий существуют?

Какие зарубежные и российские системы управления гостиничным фондом наиболее распространены на рынке, и каковы их основные функции?

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

Какие бесконтактные технологии (мобильный заезд, цифровой ключ, голосовые помощники) используются в современных гостиницах?

Как чат-боты и искусственный интеллект применяются для обслуживания гостей?

Что такое интернет вещей в гостиничном бизнесе, и какие задачи он решает (умные номера, системы энергосбережения)?

Какие примеры роботизации процессов в гостиницах вы знаете?

### Темы докладов:

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

Бесконтактные технологии в гостиницах: мобильный заезд, цифровые ключи, голосовые помощники.

Интернет вещей (IoT) и роботизация в гостиничном бизнесе: современное состояние и перспективы.

## **Тема 1.2. Выявление потребностей в изменениях деятельности гостиничной сети (ПК-2.1)**

### Вопросы для опроса:

Какие ключевые показатели эффективности (KPI) используются для анализа деятельности гостиничной сети?

Как рассчитываются и интерпретируются показатели средней цены номера, дохода на доступный номер и загрузки?

Что такое бенчмаркинг, и как он применяется для выявления потребностей в изменениях?

Какие методы используются для выявления «узких мест» в управлении гостиничной сетью?

Как анализ обратной связи от гостей и персонала помогает выявить потребности в цифровой трансформации?

Какие методы прогнозирования потребностей в цифровой трансформации (SWOT-анализ, PEST-анализ, анализ трендов) применяются в гостиничном бизнесе?

Как ранжировать выявленные потребности по степени срочности и ожидаемой экономической эффективности?

#### Типовое ситуационное задание

Гостиничная сеть «Гранд-отель» состоит из 5 отелей в разных городах.

Данные по ключевым показателям за последний год:

Показатель	Отель 1	Отель 2	Отель 3	Отель 4	Отель 5	Среднее по сети
Загрузка, %	82	65	78	71	85	76
Средняя цена номера (ADR), руб.	5 500	4 200	5 800	4 800	6 200	5 300
Доход на доступный номер (RevPAR), руб.	4 510	2 730	4 524	3 408	5 270	4 028
Индекс удовлетворенности гостей (CSI), %	88	75	85	80	90	84

Задание:

Определить, какие отели показывают результаты ниже средних по сети.

Выявить «узкие места» для каждого проблемного отеля.

Предложить 2-3 потенциальные потребности во внедрении цифровых технологий для улучшения показателей.

Ранжировать предложенные потребности по степени срочности.

Темы докладов:

Ключевые показатели эффективности (KPI) гостиничной сети: система сбора, анализа и интерпретации.

Бенчмаркинг как инструмент выявления потребностей в цифровой трансформации гостиничного бизнеса.

Методы анализа обратной связи от гостей (отзывы, NPS, CSI) для выявления потребностей в изменениях.

### **Тема 1.3. Управление разработкой и внедрением инновационных технологий в гостиничную сеть (ПК-2.2)**

#### Вопросы для опроса:

Каковы основные этапы управления проектами по внедрению инновационных цифровых технологий в гостиничную сеть?

Что входит в этап инициации проекта внедрения (обоснование, цели, бюджет, команда)?

Как разрабатывается план-график внедрения цифровой технологии (этапы, сроки, ответственные, KPI)?

Какие методы оценки эффективности внедрения цифровых технологий используются (ROI, анализ затрат и выгод)?

Какие технологии управления изменениями помогают преодолеть сопротивление персонала?

Как организовать обучение персонала работе с новыми цифровыми инструментами?

Какие требования предъявляются к интеграции новых цифровых решений с существующими информационными системами?

#### Типовое ситуационное задание

Гостиничная сеть приняла решение о внедрении системы управления доходами во всех отелях. Исходные данные:

Количество отелей в сети: 5.

Запланированный бюджет: 2 000 000 руб.

Планируемый срок внедрения: 6 месяцев.

Сторонний подрядчик: компания-разработчик ПО.

Задание:

Разработать план-график внедрения (этапы, сроки, ответственные).

Определить ключевые показатели эффективности (KPI) для оценки успеха проекта.

Предложить план обучения персонала для работы с новой системой.

Перечислить возможные риски и способы их минимизации.

Темы докладов:

Этапы управления проектами внедрения цифровых технологий в гостиничном бизнесе.

Методы оценки эффективности внедрения цифровых технологий (ROI, CVA, анализ ключевых показателей).

Управление сопротивлением персонала при внедрении инновационных технологий в гостиницах.

**Тема 1.4. Управление изменениями и оценка эффективности цифровой трансформации гостиничного бизнеса (ПК-2.2)**

Вопросы для опроса:

Какова сущность модели управления изменениями К. Левина (размораживание – изменение – замораживание)?

Каковы основные этапы модели управления изменениями Дж. Коттера (8 шагов)?

Каковы типичные причины сопротивления персонала инновациям в гостиничном бизнесе?

Какие методы преодоления сопротивления персонала наиболее эффективны?

Как оценить экономическую эффективность цифровой трансформации гостиничной сети?

Как цифровые технологии влияют на ключевые показатели эффективности (рост ADR, RevPAR, загрузки, удовлетворенности гостей)?

Какие примеры успешной цифровой трансформации гостиничных сетей (мировой и российский опыт) вы знаете?

Типовое ситуационное задание

Гостиничная сеть завершила внедрение системы управления доходами во всех отелях. Результаты за год после внедрения по сравнению с предыдущим годом:

Показатель	До внедрения	После внедрения	Изменение
Средняя цена номера (ADR), руб.	4 500	5 200	+700
Загрузка, %	72	78	+6 п.п.
Доход на доступный номер (RevPAR), руб.	3 240	4 056	+816
Удовлетворенность гостей (CSI), %	82	87	+5 п.п.

Задание:

Рассчитать абсолютное и относительное изменение каждого показателя.

Оценить экономическую эффективность внедрения (дополнительный доход от роста RevPAR при 150 номерах в каждом из 5 отелей, 365 дней в году).

Определить, какие факторы могли повлиять на рост удовлетворенности гостей.

Сделать вывод об эффективности цифровой трансформации и предложить дальнейшие шаги по развитию.

#### Темы докладов

Модели управления изменениями при цифровой трансформации гостиничного бизнеса: Левин vs Коттер.

Оценка экономической эффективности внедрения цифровых технологий в гостиницах: методы и практика.

Кейсы успешной цифровой трансформации гостиничных сетей (Marriott, Hilton, Accor) и российский опыт.

#### Распределение баллов по видам учебной деятельности

Раздел/Темы	Формы текущего контроля				КТ
	УО	Д	РЗ	Т	
Р-1. / Т-1.1.	10	10		5	20
Р-1. / Т-1.2.	10			5	

Р-1. / Т-1.3.	10			5	
Р-1. / Т-1.4.	10			5	
<b>100</b>	40	10	10	20	20

УО – устный опрос;

Д – доклад;

Т – тестирование;

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	x	0,2	20

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 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 – 5 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 управления гостиничным фондом;
- в) системой онлайн-бронирования;
- г) метапоисковой системой.

2. Что из перечисленного является преимуществом внедрения системы управления доходами в гостинице?

- а) снижение затрат на персонал;
- б) оптимизация цен и повышение доходности номерного фонда;
- в) автоматизация бухгалтерского учета;
- г) упрощение регистрации гостей.

3. 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.

4. Какая технология позволяет гостю заселиться в отель без обращения к стойке регистрации?

- а) чат-бот;
- б) мобильный заезд (Mobile Check-in) и цифровой ключ;
- в) система управления доходами;
- г) интернет вещей (IoT).

5. Какая из перечисленных систем относится к российским системам управления гостиничным фондом (PMS)?

- а) Oracle Hospitality;
- б) Mews;
- в) «Тревеллайн»;
- г) Opera PMS.

6. Что такое бенчмаркинг в контексте управления гостиничной сетью?

- а) анализ финансовой отчетности;
- б) сравнение показателей деятельности с конкурентами и лидерами рынка;
- в) прогнозирование спроса;
- г) автоматизация бронирования.

7. Какая технология относится к интернету вещей (IoT) в гостиничном бизнесе?

- а) система управления доходами;
- б) умный номер с управлением освещением и климатом через голосового помощника;
- в) чат-бот на сайте отеля;
- г) система онлайн-бронирования.

8. На каком этапе управления проектом внедрения цифровой технологии разрабатывается план-график, определяются сроки, бюджет и ответственные?

- а) инициация;
- б) планирование;
- в) реализация;
- г) завершение.

9. Какая российская система управления гостиничным фондом ориентирована на небольшие отели и хостелы?

- а) «Тревеллайн»;
- б) «Бново»;
- в) «Эдельвейс»;
- г) Oracle Hospitality.

10. Что из перечисленного относится к бесконтактным технологиям в гостинице?

- а) система управления доходами;
- б) голосовой помощник в номере;
- в) чат-бот в мессенджере;
- г) все перечисленное.

11. Что понимается под «умным номером» в контексте интернета вещей (IoT)?

- а) номер с дорогой мебелью;
- б) номер, оснащенный датчиками и системами автоматизации (освещение, климат, мультимедиа), управляемыми с голосового помощника или смартфона;
- в) номер с большим телевизором;
- г) номер с видом на море.

12. При ранжировании потребностей во внедрении цифровых технологий в первую очередь следует рассматривать...

- а) любые потребности в любом порядке;
- б) потребности с наибольшей ожидаемой экономической эффективностью и срочностью;
- в) потребности с наименьшими затратами;
- г) потребности, не требующие обучения персонала.

Задание 13. Установите соответствие.

Установите соответствие между цифровой системой и её основным функционалом в гостиничном бизнесе.

<b>Цифровая система</b>	<b>Основной функционал</b>
1. Property Management System (PMS)	А. Управление доходами, динамическим ценообразованием и прогнозами загрузки

<b>Цифровая система</b>	<b>Основной функционал</b>
2. Channel Manager	Б. Централизованное управление номерным фондом, бронированиями и гостевыми профилями
3. Customer Relationship Management (CRM)	В. Синхронизация доступности номеров по всем онлайн-каналам продаж
4. Revenue Management System (RMS)	Г. Сбор, хранение и анализ данных о гостях, персонализация предложений
5. Hotel Business Intelligence (BI)	Д. Аналитика ключевых показателей и построение отчётов в реальном времени

Задание 14. Установите соответствие.

Установите соответствие между цифровой технологией и её применением в управлении гостиницей.

<b>Технология</b>	<b>Применение в гостиничном бизнесе</b>
1. Интернет вещей (IoT)	А. Роботы-консьержи, чат-боты, голосовые помощники
2. Искусственный интеллект (AI)	Б. Умный номер: управление освещением, климатом, замками
3. Big Data и машинное обучение	В. Персонализированные рекомендации и предиктивная аналитика
4. Робототехника	Г. Автоматизация уборки, доставки еды и багажа
5. Blockchain	Д. Безопасное хранение данных о гостях и смарт-контракты

Задание 15. Установите последовательность.

Расположите этапы внедрения цифровой системы управления (например, новой PMS) в гостиничном предприятии в правильной логической последовательности:

1. Обучение персонала и запуск системы в промышленную эксплуатацию
2. Анализ бизнес-процессов и требований гостиницы
3. Выбор поставщика и программного обеспечения
4. Тестирование системы (пилотный проект)
5. Интеграция с другими системами (Channel Manager, CRM, RMS и др.)

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

Задание 16. Установите последовательность.

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

6. Пост-пребывание (отзывы, лояльность, повторные продажи)

7. Поиск информации и выбор отеля
8. Пребывание в отеле (цифровой сервис в номере)
9. Бронирование и предпродажное взаимодействие
10. Заезд и выезд (digital check-in / check-out)

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 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 на зачет*

**Задание 1.** Охарактеризуйте основные виды инновационных цифровых технологий, применяемых в гостиничном бизнесе (системы управления гостиничным фондом, системы управления доходами, бесконтактные технологии, чат-боты, IoT). Приведите примеры зарубежных и российских систем.

**Задание 2.** Выберите один правильный вариант ответа

1. Какая задача решается с помощью чат-ботов в гостиничном бизнесе?

а) динамическое ценообразование;

б) автоматические ответы на типовые вопросы гостей и обработка заявок;

в) управление загрузкой номерного фонда;

г) синхронизация каналов продаж.

2. Что понимается под «умным номером» в контексте интернета вещей (IoT)?

а) номер с дорогой мебелью;

б) номер, оснащенный датчиками и системами автоматизации (освещение, климат, мультимедиа), управляемыми с голосового помощника или смартфона;

в) номер с большим телевизором;

г) номер с видом на море.

3. При ранжировании потребностей во внедрении цифровых технологий в первую очередь следует рассматривать...

а) любые потребности в любом порядке;

б) потребности с наибольшей ожидаемой экономической эффективностью и срочностью;

в) потребности с наименьшими затратами;

г) потребности, не требующие обучения персонала.

4. Что из перечисленного является преимуществом внедрения системы управления доходами в гостинице?

а) снижение затрат на персонал;

б) оптимизация цен и повышение доходности номерного фонда;

в) автоматизация бухгалтерского учета;

г) упрощение регистрации гостей.

5. Какая российская система управления гостиничным фондом ориентирована на небольшие отели и хостелы?

а) «Тревеллайн»;

б) «Бново»;

в) «Эдельвейс»;

г) Oracle Hospitality.

**Задание 3.** Решите задачу, сделайте обоснованный вывод.

Гостиничная сеть «Гранд-отель» состоит из 5 отелей. Руководство рассматривает возможность внедрения системы управления доходами во всех отелях сети. Исходные данные для расчета экономической эффективности:

Показатель	Отель 1	Отель 2	Отель 3	Отель 4	Отель 5
Количество номеров	120	80	150	90	110
Текущая средняя цена номера (ADR), руб.	5 200	4 500	5 800	4 800	6 000
Текущая загрузка, %	75	68	80	70	78

Прогнозируемый эффект от внедрения системы управления доходами:

Рост средней цены номера (ADR) на 12%

Рост загрузки на 5 процентных пунктов.

Затраты на внедрение (единовременные):

Приобретение и настройка ПО: 1 200 000 руб.

Обучение персонала: 300 000 руб.

Ежемесячные затраты на обслуживание системы: 40 000 руб.

Требуется:

Рассчитать текущий доход на доступный номер (RevPAR) для каждого отеля и в среднем по сети.

Рассчитать прогнозируемый ADR и RevPAR для каждого отеля после внедрения системы.

Рассчитать прогнозируемый годовой прирост дохода от номерного фонда по сети (исходя из 365 дней в году).

Рассчитать простой срок окупаемости инвестиций (без учета дисконтирования).

Оценить неэкономические эффекты внедрения системы (не менее 3 факторов).

Сделать обоснованный вывод о целесообразности внедрения 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 задачи	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*

Ключевская, И. С. Искусственный интеллект в управлении отелем: цифровая трансформация сервиса и персонала : монография / И. С. Ключевская. – Москва : ИНФРА-М, 2026. – 199 с. – (Научная мысль). – ISBN 978-5-16-021366-8. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Znanium» [сайт]. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/864516> (дата обращения: 28.04.2026).

Цикин, В. П. Информационные технологии в индустрии гостеприимства : учебное пособие / В. П. Цикин, Т. И. Цикина. – Москва : КноРус, 2026. – 194 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-406-14976-8. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система BOOK.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/958973> (дата обращения: 28.04.2026).

Чудновский, А. Д. Управление гостиничным бизнесом : учебное пособие / А. Д. Чудновский, В. С. Ивановский, М. В. Мальцева и др. – Москва : РУСАЙНС,

2026. – 64 с. – ISBN 978-5-466-11125-5. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система BOOK.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/962234> (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 // Электронно-библиотечная система BOOK.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/955862> (дата обращения: 28.04.2026).

Цаболова, О. Р. Гостиничный бизнес в современной экономике : учебное пособие / О. Р. Цаболова. – Москва : КноРус, 2026. – 186 с. – (Бакалавриат, Магистратура). – ISBN 978-5-466-11631-1. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система BOOK.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/955864> (дата обращения: 28.04.2026).

Цаболова, О. Р. Стратегические модели развития гостиничного бизнеса в новых экономических условиях : монография / О. Р. Цаболова. – Москва : КноРус, 2026. – 175 с. – (Бакалавриат, Магистратура). – ISBN 978-5-466-11688-5. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система BOOK.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/955866> (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.

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). – Режим доступа: по подписке.

ГОСТ Р 59195-2020. Туристские услуги. Требования к формированию туристских кластеров. – Введ. 2021-04-01. – Москва : Стандартинформ, 2020. – 24 с.

#### *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».