

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.16 Инновации и цифровая трансформация гостиничного бизнеса
(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.16 «Инновации и цифровая трансформация гостиничного бизнеса» 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 **Ошибка! Закладка не определена.**
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы **Ошибка! Закладка не определена.**
3. Содержание и структура дисциплины **Ошибка! Закладка не определена.**
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания **Ошибка! Закладка не определена.**
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам **Ошибка! Закладка не определена.**
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине 33
7. Методические материалы по освоению дисциплины 38
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет 39
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы 41

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

Дисциплина Б1.В.16 «Инновации и цифровая трансформация гостиничного бизнеса» 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 управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	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
			ПК 2.4	Оценивает эффективность внедрения инновационных технологий организации и управления деятельностью гостиничной сети	<i>ПК-2.4. 3-2. Знает</i> основы риск-менеджмента, управления проектами и изменениями <i>У-7. Умеет</i> принимать стратегические решения по развитию гостиничной сети в условиях неопределенности

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:

- 14 часов лекций;
- 14 часа практических занятий;
- 51 час самостоятельной работы;
- 2 часа консультация перед экзаменом;
- 9 часов контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий;
- 18 часов самостоятельная работа на подготовку к экзамену;

Дисциплина Б1.В.16 «Инновации и цифровая трансформация гостиничного бизнеса» изучается в 3 семестре.

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все-го	Объем дисциплины, академических часов												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации		СРкр	СРэк	СР		
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Катгэк				Конт-роль	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
<i>РАЗДЕЛ 1. Теоретико-методологические основы инноваций и цифровой трансформации гостиничного бизнеса</i>															
Тема 1.1	Понятие, виды и драйверы инноваций в гостиничном бизнесе	12	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	8	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.2	Обзор инновационных технологий для гостиничного бизнеса	12	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	8	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.3	Цифровая трансформация клиентского опыта в гостиничном бизнесе	12	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	8	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.4.	Управление разработкой и внедрением инновационных технологий в гостиничной сети	12	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	8	устный опрос, доклад, ситуационное задание
<i>РАЗДЕЛ 2. Оценка эффективности и управление цифровой трансформацией гостиничного бизнеса</i>															
Тема 2.1	Оценка эффективности внедрения инновационных технологий в гостиничной сети	12	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	8	устный опрос, доклад, ситуационное задание

№ 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										
Тема 2.2	Управление цифровой трансформацией гостиничной сети: стратегии и дорожные карты	10	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.3	Интеграция инновационных технологий с бизнес-процессами гостиницы	9	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Промежуточная аттестация		29	0	0	0	0	0	0	2	9	0	0	18	0	экзамен	
Итого		108	14	0	0	14	0	0	2	9	0	0	18	51		

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. Теоретико-методологические основы инноваций и цифровой трансформации гостиничного бизнеса

Тема 1.1. Понятие, виды и драйверы инноваций в гостиничном бизнесе (ПК-2.2, ПК-2.4)

Понятие инноваций и цифровой трансформации в гостиничном бизнесе. Классификация инноваций (продуктовые, процессные, маркетинговые, управленческие, технологические). Драйверы цифровой трансформации: изменение потребительского поведения, развитие технологий, конкуренция, смена бизнес-моделей. Основные тренды цифровизации гостиничной индустрии. Барьеры внедрения инноваций в гостиничных предприятиях.

Тема 1.2. Обзор инновационных технологий для гостиничного бизнеса (ПК-2.2, ПК-2.4)

Системы управления гостиничным фондом: 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 номере. Интернет вещей (IoT) в гостинице: умные номера, системы энергосбережения, автоматизация климат-контроля и освещения. Чат-боты и искусственный интеллект в обслуживании гостей. Роботизация процессов в гостиничном бизнесе. Технологии управления репутацией (ORM) и анализа отзывов.

Тема 1.3. Цифровая трансформация клиентского опыта в гостиничном бизнесе (ПК-2.2, ПК-2.4)

Персонализация обслуживания на основе данных о госте. Системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) в гостинице. Программы лояльности и их цифровая трансформация. Омниканальность в коммуникациях с гостем: веб-сайт, мобильное приложение, мессенджеры, социальные сети. Гостевые порталы и мобильные приложения отелей. Технологии сбора обратной связи и анализа удовлетворенности гостей (NPS, CSI).

Тема 1.4. Управление разработкой и внедрением инновационных технологий в гостиничной сети (ПК-2.2).

Этапы управления проектами по разработке и внедрению инновационных технологий в гостиничной сети (инициация, планирование, реализация, контроль, завершение), классификацию инновационных технологий для гостиничного бизнеса, методы выбора и оценки поставщиков инновационных решений (тендеры, анализ рынка, оценка совместимости с существующими системами), технологии управления изменениями при внедрении инноваций (преодоление сопротивления персонала, обучение сотрудников, коммуникационная поддержка).

РАЗДЕЛ 2. Оценка эффективности и управление цифровой трансформацией гостиничного бизнеса

Тема 2.1. Оценка эффективности внедрения инновационных технологий в гостиничной сети (ПК-2.4).

Методы оценки экономической эффективности внедрения инновационных технологий в гостиничную сеть (расчет окупаемости инвестиций (ROI), анализ затрат и выгод (CBA), чистая приведенная стоимость (NPV), срок окупаемости, анализ влияния на ключевые показатели эффективности гостиницы (средняя цена номера, доход на доступный номер, загрузка, операционные расходы, уровень удовлетворенности гостей, индекс лояльности, конверсия бронирований)), методы оценки неэкономических эффектов (повышение качества обслуживания, рост удовлетворенности и лояльности гостей, улучшение репутации, повышение производительности труда, снижение текучести персонала, повышение точности прогнозирования спроса), инструменты мониторинга и анализа результатов внедрения (дашборды KPI, системы бизнес-аналитики, отчеты по ключевым метрикам).

Тема 2.2. Управление цифровой трансформацией гостиничной сети: стратегии и дорожные карты (ПК-2.2, ПК-2.4)

Стратегии цифровой трансформации гостиничного бизнеса. Разработка дорожной карты (roadmap) цифровизации гостиничной сети. Приоритезация инновационных проектов по критериям эффективности и срочности.

Управление портфелем инноваций в гостиничной сети. Цифровая зрелость гостиничного предприятия: уровни и методы оценки. Кейсы успешной цифровой трансформации гостиничных сетей (мировой и российский опыт).

Тема 2.3. Интеграция инновационных технологий с бизнес-процессами гостиницы (ПК-2.2, ПК-2.4)

Влияние цифровой трансформации на операционные процессы гостиницы. Автоматизация процессов Front Office (прием и размещение гостей), Housekeeping (управление уборкой), Food & Beverage (организация питания), Sales & Marketing (продажи и маркетинг). Сквозная интеграция данных между системами. Управление изменениями в бизнес-процессах при внедрении инноваций. Стандартизация и регламентация новых процессов. Обеспечение кибербезопасности и защиты персональных данных гостей.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.16 «Инновации и цифровая трансформация гостиничного бизнеса» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

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

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

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ. В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БАВ 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БА или 135). 	<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"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

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

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

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

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

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

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.16 «Инновации и цифровая трансформация гостиничного бизнеса» 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. Теоретико-методологические основы инноваций и цифровой трансформации гостиничного бизнеса

Тема 1.1. Понятие, виды и драйверы инноваций в гостиничном бизнесе (ПК-2.2, ПК-2.4)

Вопросы для опроса:

Что понимается под инновациями и цифровой трансформацией в гостиничном бизнесе?

Как классифицируются инновации в гостиничном бизнесе (продуктовые, процессные, маркетинговые, управленческие, технологические)? Приведите примеры.

Каковы основные драйверы цифровой трансформации гостиничного бизнеса?

Какие основные тренды цифровизации гостиничной индустрии вы знаете?

Каковы барьеры внедрения инноваций в гостиничных предприятиях?

Как изменение потребительского поведения влияет на необходимость цифровой трансформации отелей?

Чем отличаются продуктовые инновации от процессных в гостиничном бизнесе?

Темы докладов:

Эволюция инноваций в гостиничном бизнесе: от автоматизации к искусственному интеллекту.

Драйверы цифровой трансформации гостиничной индустрии: анализ современных тенденций.

Барьеры внедрения инноваций в гостиничных предприятиях: организационные, финансовые, кадровые.

Тема 1.2. Обзор инновационных технологий для гостиничного бизнеса (ПК-2.2, ПК-2.4)

Вопросы для опроса:

Какие зарубежные и российские системы управления гостиничным фондом (PMS) наиболее распространены?

Что такое системы управления доходами (Revenue Management), и как они работают?

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

Что такое интернет вещей (IoT) в гостинице, и какие задачи он решает?

Как чат-боты и искусственный интеллект применяются в обслуживании гостей?

Какие процессы в гостинице могут быть роботизированы?

Как работают технологии управления репутацией (ORM) и анализа отзывов?

Типовое ситуационное задание

Гостиница на 150 номеров рассматривает внедрение системы управления доходами (Revenue Management). Исходные данные: текущая загрузка – 65%, средняя цена номера (ADR) – 5 000 руб., прогнозируемый эффект – рост ADR на 10% и загрузки на 5 п.п.

Задание:

Рассчитать текущий и прогнозируемый RevPAR.

Оценить годовой прирост дохода от номерного фонда.

Обосновать выбор системы управления доходами для данной гостиницы.

Предложить критерии выбора поставщика системы.

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.

Искусственный интеллект и чат-боты в обслуживании гостей: практика применения.

Тема 1.3. Цифровая трансформация клиентского опыта в гостиничном бизнесе (ПК-2.2, ПК-2.4)

Вопросы для опроса:

Как осуществляется персонализация обслуживания на основе данных о госте?

Как CRM-системы помогают в управлении взаимоотношениями с клиентами гостиницы?

Как цифровые технологии трансформируют программы лояльности гостиниц?

Что такое омниканальность в коммуникациях с гостем?

Какие функции выполняют гостевые порталы и мобильные приложения отелей?

Какие технологии сбора обратной связи используются для анализа удовлетворенности гостей?

Как рассчитываются и интерпретируются показатели NPS и CSI?

Типовое ситуационное задание

Гостиница внедрила CRM-систему и программу лояльности. Через год после внедрения получены следующие результаты: доля повторных бронирований выросла с 25% до 35%, NPS вырос с 45% до 60%.

Задание:

Оценить эффективность внедрения CRM-системы по представленным показателям.

Предложить дополнительные метрики для оценки эффективности.

Разработать программу лояльности (не менее 3 уровней с описанием привилегий).

Предложить способы персонализации коммуникаций с гостем на основе CRM-данных.

Темы докладов:

Персонализация гостиничного обслуживания с использованием Big Data и CRM-систем.

Омниканальные коммуникации с гостем: интеграция веб-сайта, мобильного приложения и мессенджеров.

Цифровая трансформация программ лояльности в гостиничном бизнесе.

Тема 1.4. Управление разработкой и внедрением инновационных технологий в гостиничной сети (ПК-2.2).

Вопросы для опроса:

Каковы основные этапы управления проектами по разработке и внедрению инновационных технологий в гостиничной сети?

Что входит в этап инициации проекта внедрения инновационной технологии?

Как разрабатывается план-график внедрения инновационной технологии?

Какие методы выбора и оценки поставщиков инновационных решений существуют?

Каковы требования к интеграции новых цифровых решений с существующими информационными системами?

Как организовать обучение персонала работе с новыми цифровыми инструментами?

Какие технологии управления изменениями применяются при внедрении инноваций для преодоления сопротивления персонала?

Типовое ситуационное задание

Гостиничная сеть из 3 отелей принимает решение о внедрении системы бесконтактного заселения (мобильный check-in и цифровой ключ). Бюджет проекта – 2 500 000 руб., срок – 4 месяца.

Задание:

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

Определить критерии выбора поставщика системы (не менее 5 критериев).

Разработать план обучения персонала для работы с новой системой.

Определить возможные риски внедрения и способы их минимизации.

Темы докладов:

Этапы управления проектами внедрения инновационных технологий в гостиничном бизнесе.

Управление изменениями при цифровой трансформации гостиницы: преодоление сопротивления персонала.

Критерии выбора поставщиков инновационных решений для гостиничной сети.

РАЗДЕЛ 2. Оценка эффективности и управление цифровой трансформацией гостиничного бизнеса

Тема 2.1. Оценка эффективности внедрения инновационных технологий в гостиничной сети (ПК-2.4).

Вопросы для опроса:

Какие методы используются для оценки экономической эффективности внедрения инновационных технологий?

Как рассчитывается ROI (окупаемость инвестиций) при внедрении инноваций в гостинице?

Что такое анализ затрат и выгод (CBA), и как он применяется для оценки инноваций?

Как оценивается влияние инноваций на ключевые показатели эффективности гостиницы (ADR, RevPAR, загрузка, операционные расходы)?

Какие неэкономические эффекты (повышение качества обслуживания, рост лояльности, улучшение репутации) оцениваются при внедрении инноваций?

Какие инструменты мониторинга и анализа результатов внедрения инновационных технологий существуют?

Как интерпретировать результаты оценки эффективности для обоснования управленческих решений?

Типовое ситуационное задание

Гостиница внедрила систему управления доходами 1 год назад. Исходные данные для оценки эффективности:

Показатель	До внедрения	После внедрения	Изменение
Загрузка, %	68	75	+7 п.п.
ADR, руб.	4 200	4 800	+600 руб.
RevPAR, руб.	2 856	3 600	+744 руб.
Операционные расходы (на номер), руб.	1 500	1 550	+50 руб.

Показатель	До внедрения	После внедрения	Изменение
Затраты на внедрение (единовременные)	–	1 200 000 руб.	–
Ежемесячные затраты на обслуживание	–	30 000 руб./мес.	–
Количество номеров	100	100	–

Задание:

Рассчитать годовой прирост дохода от номерного фонда.

Рассчитать ROI (окупаемость инвестиций) за год.

Оценить влияние внедрения системы на операционные расходы.

Сделать вывод об эффективности внедрения и предложить рекомендации по масштабированию.

Темы докладов:

Методы оценки экономической эффективности инновационных технологий в гостиничном бизнесе.

Система сбалансированных показателей для оценки цифровой трансформации гостиницы.

Оценка неэкономических эффектов внедрения инноваций: качество обслуживания, лояльность, репутация.

Тема 2.2. Управление цифровой трансформацией гостиничной сети: стратегии и дорожные карты (ПК-2.2, ПК-2.4)

Вопросы для опроса:

Каковы основные стратегии цифровой трансформации гостиничного бизнеса?

Как разрабатывается дорожная карта цифровизации гостиничной сети?

Как осуществляется приоритезация инновационных проектов по критериям эффективности и срочности?

Что такое управление портфелем инноваций в гостиничной сети?

Какие уровни цифровой зрелости гостиничного предприятия существуют?

Как оценить цифровую зрелость гостиницы?

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

Типовое ситуационное задание

Гостиничная сеть из 5 отелей разрабатывает дорожную карту цифровой трансформации на ближайшие 3 года. Предложены следующие проекты: внедрение PMS во всех отелях, внедрение CRM-системы, запуск мобильного приложения, внедрение системы управления доходами, автоматизация процесса уборки номеров.

Задание:

Предложить критерии приоритетности проектов (не менее 4 критериев).

Ранжировать проекты по степени срочности и эффективности.

Разработать дорожную карту на 3 года (по годам с указанием проектов и ожидаемых результатов).

Определить KPI для оценки успеха цифровой трансформации.

Темы докладов:

Стратегии цифровой трансформации гостиничного бизнеса: обзор и сравнительный анализ.

Разработка дорожной карты цифровизации гостиничной сети.

Оценка цифровой зрелости гостиничного предприятия: модели и методы.

Тема 2.3. Интеграция инновационных технологий с бизнес-процессами гостиницы (ПК-2.2, ПК-2.4)

Вопросы для опроса:

Как цифровая трансформация влияет на операционные процессы гостиницы?

Какие процессы Front Office (прием и размещение гостей) подлежат автоматизации?

Как технологии автоматизируют процессы Housekeeping (управление уборкой)?

Как цифровые технологии используются в организации питания (Food & Beverage)?

Что такое сквозная интеграция данных между системами гостиницы?

Как осуществляется управление изменениями в бизнес-процессах при внедрении инноваций?

Какие требования предъявляются к кибербезопасности и защите персональных данных гостей?

Типовое ситуационное задание

Гостиница внедряет систему автоматизации процессов Housekeeping. Система позволяет отслеживать статус номеров, назначать уборку горничным, контролировать время выполнения.

Задание:

Разработать регламент процесса уборки номера с использованием автоматизированной системы.

Определить ключевые показатели эффективности работы службы Housekeeping.

Предложить интеграцию системы Housekeeping с PMS и CRM.

Оценить ожидаемый эффект от внедрения (сокращение времени простоя номеров, повышение качества уборки).

Темы докладов:

Автоматизация процессов Front Office: от бронирования до выезда гостя.

Цифровая трансформация Housekeeping: системы управления уборкой и обслуживанием номеров.

Обеспечение кибербезопасности и защиты персональных данных в условиях цифровой трансформации гостиницы.

Распределение баллов по видам учебной деятельности

Раздел/Темы	Формы текущего контроля				КТ
	УО	Д	РЗ	Т	
Р-1. / Т-1.1.	5	5		2	15
Р-1. / Т-1.2.	5			2	
Р-1. / Т-1.3.	5			2	
Р-1. / Т-1.4.	5			2	
Р-2. / Т-2.1.	5	5	5	2	15
Р-2. / Т-2.2.	5		5	2	

Р-2. / Т-2.3.	5		5		
100	35	10	15	10	30

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 задач.

Оценка «6 баллов» ставится, если обучающийся правильно провел расчет всех необходимых показателей. Самостоятельно провел анализ рассчитанных показателей, выразил своё мнение по проблеме, поставленной в задаче, 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; графически работа оформлена правильно. Представлены полные, аргументированные выводы.

Оценка «5 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 «4-3 балла» ставится, если обучающийся провел расчет всех необходимых показателей, допустив не более 3 ошибок, проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих задачи; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов расчетов и написании выводов.

Оценка «2-1 балла» ставится, если обучающийся при решении задачи провел расчет не всех необходимых показателей, допустив более 3 ошибок. Не проведен анализ рассчитанных показателей, не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов расчетов 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. Внедрение новых или значительно улучшенных услуг, процессов, методов организации в гостиничном бизнесе называется...

- а) цифровизацией;
- б) инновацией;
- в) автоматизацией;
- г) модернизацией.

2. Какой вид инновации предполагает создание новых гостиничных услуг или улучшение существующих?

- а) процессная инновация;
- б) продуктовая инновация;
- в) маркетинговая инновация;
- г) управленческая инновация.

3. Какая из перечисленных технологий относится к бесконтактным технологиям в гостинице?

- а) система управления доходами;
- б) мобильный заезд (Mobile Check-in);
- в) CRM-система;
- г) система управления гостиничным фондом (PMS).

4. Какой показатель характеризует доходность гостиницы на доступный номер?

- а) ADR;
- б) RevPAR;
- в) NPS;
- г) GOPPAR.

5. Какая система позволяет управлять взаимоотношениями с клиентами и персонализировать обслуживание?

- а) PMS;
- б) RMS (Revenue Management System);
- в) CRM;
- г) ORM.

6. Что из перечисленного является драйвером цифровой трансформации гостиничного бизнеса?

- а) снижение требований гостей к сервису;
- б) изменение потребительского поведения и развитие технологий;
- в) уменьшение конкуренции на рынке;
- г) стабильность гостиничного рынка.

7. Какой индикатор используется для измерения лояльности гостей и готовности рекомендовать отель?

- а) ADR;
- б) RevPAR;
- в) NPS;
- г) GOPPAR.

8. Интернет вещей (IoT) в гостинице позволяет...

- а) управлять бронированием номеров;
- б) автоматизировать управление освещением, климатом и энергосбережением в номере;
- в) управлять доходами отеля;
- г) управлять репутацией отеля.

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

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

10. Что из перечисленного является примером процессной инновации в гостинице?

- а) открытие нового ресторана;
- б) внедрение системы автоматизированной уборки номеров;
- в) запуск программы лояльности;
- г) ребрендинг отеля.

Задание 11. Установите соответствие.

Установите соответствие между типом инновации и его характеристикой в гостиничном бизнесе.

Тип инновации	Характеристика
1. Продуктовая инновация	А. Внедрение новой бизнес-модели (например, гибридный формат отеля + коворкинг)
2. Технологическая инновация	Б. Создание нового вида услуги (глэмпинг, тематические номера, VR-экскурсии)
3. Маркетинговая инновация	В. Использование искусственного интеллекта, IoT и роботов в обслуживании
4. Организационная инновация	Г. Новые каналы продвижения и персонализированные предложения через big data
5. Бизнес-модель инновация	Д. Изменение организационной структуры и внедрение agile-подходов в управление

Задание 12. Установите соответствие

Установите соответствие между уровнем цифровой зрелости гостиницы (по модели Gartner) и его описанием.

Уровень цифровой зрелости	Описание
1. Цифровое невежество	А. Цифровые технологии используются для оптимизации всех бизнес-процессов и создания новых ценностей
2. Цифровое присутствие	Б. Отель использует только базовые системы (PMS, сайт, онлайн-бронирование)

Уровень цифровой зрелости	Описание
3. Цифровая оптимизация	В. Полное отсутствие цифровых технологий или их хаотичное использование
4. Цифровая трансформация	Г. Цифровые инструменты применяются для повышения эффективности существующих процессов

Задание 13. Установите последовательность.

Расположите этапы инновационного процесса в гостиничном предприятии в правильной последовательности:

1. Коммерциализация и масштабирование инновации
2. Генерация идей и поиск инновационных решений
3. Оценка и отбор идей
4. Разработка и тестирование прототипа
5. Внедрение инновации

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

Задание 14. Установите последовательность.

Расположите этапы цифровой трансформации гостиничного предприятия в логической последовательности:

1. Определение стратегии и целей цифровой трансформации
2. Оценка текущего уровня цифровой зрелости
3. Внедрение пилотных проектов и технологий
4. Мониторинг результатов и корректировка
5. Масштабирование успешных решений на всю сеть

Типовые тестовые задания по разделу 2

(Оценка эффективности и управление цифровой трансформацией гостиничного бизнеса)

1. Какой показатель рассчитывается как отношение дохода от номеров к количеству доступных номеров?

- а) ADR;
- б) RevPAR;
- в) NPS;
- г) GOPPAR.

2. Формула расчета ROI (окупаемости инвестиций) имеет вид...

- а) $(\text{Чистая прибыль} / \text{Инвестиции}) \times 100\%$;
- б) $(\text{Инвестиции} / \text{Чистая прибыль}) \times 100\%$;
- в) $(\text{Выручка} / \text{Инвестиции}) \times 100\%$;
- г) $(\text{Чистая прибыль} / \text{Выручка}) \times 100\%$.

3. Что из перечисленного является инструментом мониторинга результатов внедрения инновационных технологий?

- а) SWOT-анализ;
- б) дашборды KPI и системы бизнес-аналитики (BI);
- в) PEST-анализ;
- г) матрица Ансоффа.

4. Какая стратегия цифровой трансформации предполагает постепенное внедрение инноваций в отдельных подразделениях гостиницы?

- а) агрессивная;
- б) пилотная;
- в) радикальная;
- г) консервативная.

5. При оценке эффективности внедрения инновационной технологии необходимо сравнивать показатели...

- а) только после внедрения;
- б) до и после внедрения, а также с плановыми значениями и конкурентами;
- в) только с конкурентами;
- г) только с плановыми значениями.

6. Что из перечисленного относится к ключевым показателям эффективности (KPI) для оценки успеха цифровой трансформации?

- а) количество сотрудников;
- б) площадь отеля;
- в) рост RevPAR и NPS;
- г) количество поставщиков.

7. Что такое дорожная карта цифровой трансформации?

- а) план модернизации физической инфраструктуры гостиницы;

б) стратегический план внедрения инновационных технологий с указанием этапов, сроков и ожидаемых результатов;

в) список поставщиков оборудования;

г) календарь мероприятий для гостей.

8. Какой метод используется для приоритизации инновационных проектов по критериям эффективности и срочности?

а) матрица Игл-Групп;

б) матрица Эйзенхауэра;

в) SWOT-анализ;

г) PEST-анализ.

9. Что из перечисленного является примером интеграции инновационных технологий с бизнес-процессами гостиницы?

а) использование бумажных журналов учета;

б) синхронизация PMS и CRM для автоматического обновления данных о госте;

в) отдельное ведение учета в разных системах;

г) ручной ввод данных из одной системы в другую.

10. Какой показатель позволяет оценить эффективность использования номерного фонда?

а) ADR;

б) RevPAR;

в) NPS;

г) GOPPAR.

Задание 11. Установите соответствие.

Установите соответствие между цифровой технологией и её применением в гостиничном бизнесе.

Технология	Применение в отеле
1. Искусственный интеллект (AI)	А. Роботы-уборщики, робот-консьерж, чат-боты
2. Интернет вещей (IoT)	Б. Персонализированные рекомендации и динамическое ценообразование
3. Big Data и аналитика	В. Умный номер (управление светом, температурой, замками через приложение)

Технология	Применение в отеле
4. Робототехника	Г. Прогнозирование спроса, анализ отзывов, сегментация гостей
5. Виртуальная и дополненная реальность (VR/AR)	Д. Виртуальные туры по отелю и окрестностям для потенциальных гостей

Задание 12. Установите соответствие.

Установите соответствие между цифровым инструментом и его основной задачей в гостинице.

Цифровой инструмент	Основная задача
1. Property Management System (PMS)	А. Автоматизация маркетинга и персонализированных рассылок
2. Channel Manager	Б. Управление номерным фондом, бронированиями и тарификацией
3. CRM-система	В. Синхронизация доступности номеров по всем каналам продаж
4. Revenue Management System (RMS)	Г. Управление доходами, динамическим ценообразованием и прогнозами
5. Guest Experience Platform	Д. Сбор данных о гостях и повышение их лояльности

Задание 13. Установите последовательность.

Расположите этапы внедрения системы «Умный отель» (Smart Hotel) в правильной последовательности:

1. Обучение персонала и тестирование системы
2. Выбор и закупка оборудования и платформ
3. Анализ потребностей гостей и бизнес-процессов
4. Интеграция всех систем в единую платформу
5. Оценка экономической эффективности проекта

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

Задание 14. Установите последовательность.

Расположите этапы работы с гостем через цифровые каналы (Customer Journey) в современном отеле в правильной последовательности:

1. Пост-пребывание (отзывы, лояльность, повторные продажи)
2. Бронирование и предпродажное общение
3. Прибытие и заселение (digital check-in)
4. Пребывание в отеле (персонализированный сервис)
5. Поиск информации и принятие решения о бронировании

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. Обучающийся получает экзаменационный билет с заданиями, чистые маркированные листы бумаги для записей решения ситуационных заданий, затем приступает к решению. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив ход решения, при необходимости завершить решение выводами.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Экзамен 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 экзаменационных заданий

Задание 1. Охарактеризуйте основные виды инноваций в гостиничном бизнесе (продуктовые, процессные, маркетинговые, управленческие, технологические). Приведите примеры каждого вида.

Задание 2. Выберите один правильный вариант ответа

1. Внедрение новых или значительно улучшенных услуг, процессов, методов организации в гостиничном бизнесе называется...

а) цифровизацией;

б) инновацией;

в) автоматизацией;

г) модернизацией.

2. Какой вид инновации предполагает создание новых гостиничных услуг или улучшение существующих?

а) процессная инновация;

б) продуктовая инновация;

в) маркетинговая инновация;

г) управленческая инновация.

3. Какая из перечисленных технологий относится к бесконтактным технологиям в гостинице?

а) система управления доходами;

б) мобильный заезд (Mobile Check-in);

в) CRM-система;

г) система управления гостиничным фондом (PMS).

4. Какой показатель характеризует доходность гостиницы на доступный номер?

а) ADR;

б) RevPAR;

в) NPS;

г) GOPPAR.

5. Какая система позволяет управлять взаимоотношениями с клиентами и персонализировать обслуживание?

а) PMS;

б) RMS (Revenue Management System);

в) CRM;

г) ORM.

6. Что из перечисленного является драйвером цифровой трансформации гостиничного бизнеса?

а) снижение требований гостей к сервису;

б) изменение потребительского поведения и развитие технологий;

в) уменьшение конкуренции на рынке;

г) стабильность гостиничного рынка.

Задание 3. Решите задачу, сделайте обоснованный вывод

Гостиничная сеть «Гранд-отель» (3 отеля) рассматривает внедрение системы управления доходами (Revenue Management). Исходные данные для оценки:

Показатели текущей деятельности до внедрения:

Отель	Количество номеров	Загрузка, %	ADR, руб.
Отель А	120	68	4 500
Отель Б	80	72	4 200
Отель В	150	65	4 800

Прогнозируемый эффект от внедрения системы:

Рост загрузки: +5 процентных пунктов

Рост ADR: +8%

Затраты на внедрение:

Единовременные затраты на внедрение: 1 500 000 руб. (приобретение ПО, настройка, обучение).

Ежемесячные затраты на обслуживание: 40 000 руб.

Требуется:

Рассчитать текущий RevPAR для каждого отеля и в среднем по сети.

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

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

Рассчитать ROI и срок окупаемости проекта (без учета дисконтирования).

Предложить план-график внедрения системы (этапы, сроки, ответственные).

Сделать обоснованный вывод о целесообразности внедрения и предложить дополнительные показатели для оценки эффективности.

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

Шумакова, Е. В. Информационные технологии в гостиничном бизнесе : учебное пособие / Е. В. Шумакова. – Москва : КноРус, 2025. – 183 с. – (Бакалавриат). – ISBN 978-5-406-12160-3. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система BOOK.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/955580> (дата обращения: 29.04.2026).

Гареев, Р. Р. Инновации в гостиничном и туристском бизнесе : учебное пособие / Р. Р. Гареев. – Москва : КноРус, 2026. – 230 с. – (Бакалавриат). – ISBN 978-5-406-12160-3. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система BOOK.ru [сайт]. – URL: <https://www.book.ru> (дата обращения: 29.04.2026).

Розанова, Т. П. Инновационные подходы к развитию гостеприимства : учебное пособие / Т. П. Розанова, И. Ю. Швец, Ю. Ю. Швец, О. Е. Лебедева, Л. А. Аникина, Э. В. Тарасенко. – Москва : ИНФРА-М, 2026. – 230 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-16-021315-6 (print) ; 978-5-16-114019-2 (online). – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система Znanium [сайт]. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2216458> (дата обращения: 29.04.2026).

8.2. Дополнительная литература

Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С. А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. – 432 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-00091-514-1 (ФОРУМ) ; 978-5-16-013584-7 (ИНФРА-М, print) ; 978-5-16-106248-7 (ИНФРА-М, online). – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система Znanium [сайт]. – URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=463723> (дата обращения: 29.04.2026).

Ключевская, И. С. Культурно-развлекательные и ивент-мероприятия в гостиницах: современный тренд развития сферы гостеприимства : монография / И. С. Ключевская. – Москва : ИНФРА-М, 2026. – 195 с. – (Научная мысль). – DOI 10.12737/2221788. – ISBN 978-5-16-021314-9 (print) ; 978-5-16-114018-5 (online). – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система Znanium [сайт]. – URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=477796> (дата обращения: 29.04.2026).

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: 29.04.2026).

Ben Youssef, A. AI, Blockchain, and Metaverse in Hospitality and Tourism Industry 4.0 : Case Studies and Analysis / A. Ben Youssef, P. K. Dutta, R. Doshi, M. Sajnani (eds.). – London : CRC Press, 2025. – 230 p. – (Industry 4.0). – ISBN 978-1-032-69632-4 (hbk) ; 978-1-032-70648-1 (pbk) ; 978-1-032-70647-4 (ebk). – Текст :

электронный // C&H/CRC Press [сайт]. – URL: <https://www.crcpress.com> (дата обращения: 29.04.2026).

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 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 28.05.2022) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 49. – Ст. 5491.

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: 29.04.2026).

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».