

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова
Географический факультет

УТВЕРЖДАЮ
Декан географического факультета,
академик РАН Добролюбов С.А.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА**

Уровень высшего образования:
бакалавриат

Направление подготовки:
43.03.02 «Туризм»

Направленность (профиль) ОПОП:
«Туризм»

Форма обучения:
очная

Рабочая программа рассмотрена и одобрена
Учебно-методической комиссией географического факультета
(протокол №18, дата 22.11.2022)

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана в соответствии с самостоятельно установленным МГУ образовательным стандартом (ОС МГУ) для реализуемых основных профессиональных образовательных программ высшего образования по направлению подготовки «Туризм» (*программы бакалавриата, магистратуры, реализуемым последовательно по схеме интегрированной подготовки*).

ОС МГУ утвержден решением Ученого совета МГУ №1044 от 30 августа 2019 года

Год (годы) приема на обучение: 2019

© Географический факультет МГУ имени М.В. Ломоносова

Программа не может быть использована без разрешения факультета.

1. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП – к базовой части ОПОП, является обязательной для освоения.
2. Входные требования для освоения дисциплины (модуля), предварительные условия: базируется на знаниях, полученных студентами в процессе изучения, общих математических и естественнонаучных дисциплин («Математика», «Информатика»), а также блока общепрофессиональных дисциплин «Автоматизация работы предприятий туристической индустрии и сервиса», «Геоинформационные технологии в туризме».
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с требуемыми компетенциями выпускников:

Компетенции выпускников (коды)	Индикаторы (показатели) достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), сопряженные с компетенциями
УК-8.Б (<i>формируется частично</i>) Способен использовать современные информационно-телекоммуникационные технологии в академической и профессиональной сферах.	УК-8.Б.1. Использует современные информационно-телекоммуникационные технологии в академической и профессиональной сферах.	Знать: значение информации в развитии современного информационного общества, методы и средства получения, хранения и переработки информации в информационном обществе; Уметь: строить информационные модели, проводить анализ полученных результатов; Владеть: применением современных информационных технологий и компьютерной техники в профессиональной деятельности.
ОПК-1.Б (<i>формируется частично</i>) Способен применять технологические новации и использовать современное программное обеспечение в туристской сфере.	ОПК-1.Б.1. Применяет технологические новации и использовать современное программное обеспечение в туристской сфере.	Знать: обязательные и необязательные элементы бронирования, справочные и информационные возможности компьютерных систем бронирования. Уметь: создавать бронирование, выписывать и переоформлять перевозочные документы. Владеть: навыками работы с туристскими серверами.
ОПК-4.Б (<i>формируется частично</i>) Способен внедрять маркетинговые программы в туристской сфере, эффективно продвигать и реализовывать туристский продукт и туристско-рекреационные услуги.	ОПК-4.Б.1. Внедряет маркетинговые программы в туристской сфере, эффективно продвигать и реализовывать туристский продукт и туристско-рекреационные услуги	Знать: теоретические основы и принципы цифровой трансформации в индустрии туризма на примере функционирования глобальных дистрибутивных систем. Уметь: создавать бронирование для разных типов пассажиров, заказывать дополнительные услуги, проводить поиск оптимальных тарифов. Владеть: научно-методическими подходами к построению

		архитектуры глобальных дистрибутивных систем в рекреации и туризме.
--	--	---

4. Объем дисциплины (модуля) 2 з.е., 72 часов, в том числе 48 академических часа на контактную работу обучающихся с преподавателем, 24 академических часа на самостоятельную работу обучающихся.

5. Формат обучения не предполагает электронного обучения и использования дистанционных образовательных технологий (за исключением форс-мажорных обстоятельств – пандемии и т.п.).

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и виды учебных занятий

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля), Форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	Всего (часы)	В том числе				
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем) <i>Виды контактной работы, часы*</i>			Самостоятельная работа обучающегося <i>Виды самостоятельной работы, часы</i>	
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Всего	Работа с литературой (включая устные опросы)	Всего
Тема 1. Введение	6	2	2	4	2	2
Тема 2. Цифровая трансформация в турпродукте	6	2	2	4	2	2
Тема 3. Архитектура турпродукта	9	3	3	6	3	3
Тема 4. Интернет как драйвер цифровой трансформации	8	3	3	6	2	2
Тема 5. Анализ данных в индустрии туризма	6	2	2	4	2	2
Тема 6. Мобильные приложения	9	3	3	6	3	3
Тема 7. Автоматизированные системы управления гостиницами и центральные системы бронирования	8	3	3	6	2	2

Тема 8. Онлайн продажи в индустрии туризма	9	3	3	6	3	3
Тема 9. Цифровая дистрибуция услуг в индустрии туризма	8	3	3	6	2	2
Промежуточная аттестация: зачет	3	Устный зачет			3	3
Итого:	72	24	24	48	24	

Содержание лекций, семинаров

Содержание лекций

Темы 1-2. Введение. Цифровая трансформация в турпродукте

Электронная коммерция в индустрии туризма и сервисе. Цифровая трансформация в туризме и сервисе, цифровой туризм. Процесс формирования туристского продукта, анализ информационных, культурных аспектов в цифровой экономике. Связь цифрового туризма со смежными отраслями экономики. История развития GDS, современное состояние на рынке GDS. Услуги, предоставляемые GDS туристическим агентствам и авиакомпаниям. Эффективность новой технологии бронирования и перспективы их использования. Наиболее крупные и известные мировые системы бронирования. Понятие «Электронный билет».

Темы 3-4. Архитектура турпродукта. Интернет как драйвер цифровой трансформации

Цифровая архитектура в индустрии туризма и сервиса. Роль и место цифрового опыта пользователя в индустрии туризма и сервиса. Информационные процессы в турпродукте. Общедоступные сети передачи данных. Преимущества и риски использования сети Интернет в индустрии туризма и сервисе. Роль сети Интернет в цифровой трансформации в индустрии туризма и сервиса.

Темы 5-6. Анализ данных в индустрии туризма. Мобильные приложения

Системы принятия решений, основанные на анализе больших объемов данных. Многомерный анализ больших данных в туризме, бизнес – аналитика. Прогнозирование в индустрии туризма и сервиса. Обзор мобильных приложений в индустрии туризма и сервиса. Мобильные приложения как один из сервисов в глобальных дистрибутивных системах. Мобильные версии сайтов авиакомпаний, отелей, компаний по аренде автомобилей. Мобильные версии сайтов – агрегаторов услуг в индустрии туризма и сервиса. Мобильные версии рейтинговых сайтов.

Темы 7-8. Автоматизированные системы управления гостиницами и центральные системы бронирования. Онлайн продажи в индустрии туризма

Автоматизированные системы управления в индустрии туризма и сервиса. Связь локальных автоматизированных систем управления гостиницами с центральными системами бронирования. Бизнес – процесс обработки заявок через центральные системы бронирования.

Анализ рынка онлайн-продаж в индустрии туризма. Бизнес – модели получения прибыли в онлайн-продажах. Онлайн-туристические агентства и мобильные приложения. Основные тренды и перспективы развития.

Тема 9. Цифровая дистрибуция услуг в индустрии туризма

Глобальные дистрибутивные системы в индустрии туризма и сервиса. Решения для низкобюджетных авиаперевозчиков. Системы метапоиска в индустрии туризма и сервиса. Новые протоколы получения информации. Сайты с динамическим построением стыковок, виртуальный интерлайн. Динамическое пакетирование туров. Служба бронирования: цели, основные функции, проблемы службы бронирования. Организационная структура службы бронирования (состав службы). Технология работы службы бронирования

План проведения семинаров:

1. Обсуждение этапов и трендов развития информационных технологий в туристической отрасли.
 1. Обсуждение средств WEB-аналитики. Интернет-маркетинг туристических услуг.
 2. Обсуждение конкуренции на рынке туристических услуг и взаимосвязи между конкурентоспособностью и информационными технологиями.
 3. Обсуждение ключевых игроков онлайн тревел рынка в России и в мире.
 4. Обсуждение системы управления сайтами (CMS-системы).
 5. Обсуждение направлений развития онлайн тревел сервисов.
 6. Обсуждение digital трансформации туроператорской деятельности.
7. Фонд оценочных средств для оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю):

Примерный перечень вопросов для устного опроса

1. Какие основные задачи стоят перед digital-маркетингом в независимом и сетевом отеле?
2. Какие маркетинговые методы используются для реализации digital-маркетинга?
3. С помощью каких инструментов аналитики можно оценить эффективность digital маркетинга?
4. Что включает в себя комплексная маркетинговая стратегия?
5. Какие основные инструменты digital-маркетинга могут применяться в отеле?
6. Какие параметры работы с аналитикой можно выделить?
7. Какие инструменты digital-маркетинга могут применяться в разных типах отелей и других объектах гостеприимства (бизнес, загородный, курортный, санаторий, мини-отель, сеть отелей, хостел)?
8. Каковы алгоритмы внедрения digital-стратегии в туристическом, загородном и бизнес-отелях?

Примерный перечень вопросов для зачета

1. Понятие «информационная система». Роль информационных систем в современном мире.
2. Понятие «стратегия фирмы». Каким образом информационные технологии могут оказывать влияние на стратегию предприятия туристической индустрии?
3. Интернет-технологии в индустрии туризма: этапы и основные направления взаимодействия, перспективные тенденции.
4. Электронная коммерция в индустрии туризма.
5. Современные Интернет-ресурсы для туристического бизнеса.
6. Применение Web-сервисов в индустрии туризма. Системы online бронирования.
7. Возможности использования социальных сетей в туристическом бизнесе.
8. Мировая и российская практика использования социальных сетей в туристической индустрии.
9. Понятия «рекомендательная система». Роль рекомендательных систем в современном туристическом бизнесе.
10. Взаимосвязь рекомендательных систем и социальных сетей в туристической индустрии. Основные тенденции развития рекомендательных и поисковых систем для турбизнеса.
11. Современные мобильные платформы. Мобильные приложения для туризма: основные особенности, практики использования.
12. Мобильные приложения для туризма: архитектура и технологии.
13. Понятие “businessintelligence” и «BI-система». Методы анализа и прогнозирования в туристическом бизнесе.
14. Системы поддержки принятия решений в туристическом бизнесе.
15. Методы продвижения туристических услуг в Интернет: основные особенности, преимущества, эффективность.
16. Понятие эффективности digital-маркетинга в отеле.
17. Какие инструменты можно использовать для оценки эффективности digital маркетинга в туристическом, загородном и бизнес-отелях?
18. Какие функции выполняет специалист по digital-маркетингу в отеле?
19. Какие основные требования к знаниям и компетенциям специалиста по digital маркетингу?
20. Какие методы контроля специалиста по digital-маркетингу в отеле существуют?
21. Какие функции и возможности CRM-системы в работе отеля?
22. Какие основные показатели рынка продажи туристических услуг онлайн и офлайн?
23. Какие существуют основные рыночные сегменты онлайн тревел рынка?
24. Каковы основные тенденции онлайн рынка?
25. Технологии дистрибуции туристических услуг.
26. Какие существуют типы компаний-участников тревел рынка и их роли.
27. Технологические решения для продажи авиабилетов, бронирования отелей, туров и др. услуг.
28. Какие технологические решения используются при Digital трансформации туроператорской деятельности?
29. Что такое динамическое пакетирование туров и какие оно дает преимущества для компании и с точки зрения конечного клиента?
30. Проблемы внедрения динамического пакетирования туров на российском рынке.

Шкала и критерии оценивания

Промежуточная аттестация — *устный зачет*.

Оценка РО и соответствующие виды оценочных средств	Незачет	Зачет
Знания (виды оценочных средств: <i>устный опрос</i>)	Фрагментарные знания или отсутствие знаний	Сформированные систематические знания или общие, но не структурированные знания
Умения (виды оценочных средств: <i>устный опрос</i>)	В целом успешное, но не систематическое умение или отсутствие умений	Успешное и систематическое умение или в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение (допускает неточности непринципиального характера)
Навыки (владения, опыт деятельности) (виды оценочных средств: <i>устный опрос</i>)	Наличие отдельных навыков или отсутствие навыков	Сформированные навыки (владения), применяемые при решении задач или, в целом, сформированные навыки (владения), но используемые не в активной форме

8. Ресурсное обеспечение:

- Перечень основной и дополнительной учебной литературы:

Основная литература:

1. География туризма: Учебник / Под ред. Александровой А.Ю.. М.: КНОРУС, 2022 – 592 с.
2. Информационное обеспечение туризма : учебник / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Л.А. Родигин. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 288 с.
3. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 340 с.
4. Есаулова, С. П. Информационные технологии в туристической индустрии : учебное пособие / С. П. Есаулова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 152 с.
5. Морозова Н.С., Морозов М.А., Чудновский А.Д., Жукова М.А., Родигин Л.А., Информационное обеспечение туризма : учебник. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 288 с.
6. Чудновский, А.Д., Информационные технологии управления в туризме : учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. — Москва : КноРус, 2019. — 101 с.

Дополнительная литература:

1. Габдрахманов Н.К., Рожко М.В. Совершенствование механизма информационного обеспечения в сфере туризма: учебное пособие / Н.К. Габдрахманов, Рожко М.В. – Казань: Изд-во Академии наук РТ, 2017. – 50 с.

2. География туризма : учебник / В.И. Кружалин, Н.С. Мироненко, Н.В. Зигерн-Корн, Н.В. Шабалина. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 336 с.

3. Хлебников А.А. Информационные технологии. М.. Кнорус, 2016

- Перечень лицензионного программного обеспечения

Не требуется

- Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем
реферативная база данных издательства Elsevier: www.sciencedirect.com

- Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости)

1. Официальный сайт Всемирного совета по путешествиям и туризму – <http://www.wttc.org>
2. Официальный сайт глобальной системы бронирования Amadeus – <http://www.amadeus.ru/>
3. Официальный сайт глобальной системы бронирования Sabre – <http://www.sabretravelnetwork.ru/>

- Описание материально-технической базы

Учебная аудитория с мультимедийным проектором

9. Язык преподавания: русский.

10. Преподаватель (преподаватели): Ответственный за курс — Кудакаев А.Я., преподаватель: Кудакаев А.Я., инж. кафедры рекреационной географии и туризма географического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова

11. Разработчики программы: Сарафанов А.А., к.т.н., н.с. кафедры рекреационной географии и туризма географического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова, Кудакаев А.Я., инж. кафедры рекреационной географии и туризма географического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова