

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор/Декан  
института экономики, финансов и  
управления в АПК  
Гуныко Юлия Александровна

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)**

**Б1.О.01 Современные принципы деятельности индустрии туризма  
и гостеприимства**

43.04.02 Туризм

Туристский и гостиничный бизнес

магистр

очная

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
--------------------------------	--	---

**знает**

Методологию планирования научно-прикладных исследований – этапы, логику и структуру исследовательского проекта (постановка цели и задач, формулирование гипотез, выбор объекта и предмета, определение методов сбора и анализа данных) применительно к сфере туризма и гостеприимства с учётом современных отраслевых парадигм (экономика впечатлений, ESG, цифровая экосистема, VUCA-среда).

Современные проблемы и исследовательские лакуны в индустрии – актуальные направления для научно-прикладных исследований, включая:

измерение и проектирование трансформационного туристского опыта;

оценку эффективности ESG-стратегий и углеродного следа предприятий гостеприимства;

влияние цифровых экосистем (Big Data, AI, метавселенные) на поведение потребителей и бизнес-модели;

сценарное планирование и антихрупкость дестинаций в условиях глобальных шоков;

сервис-дизайн и редизайн клиентского пути;

новые формы кооперации (DMO, платформы, мягкие бренды) и управление человеческим капиталом.

Типы и источники данных для исследований – методы получения первичных и вторичных данных (опросы, интервью, наблюдение, контент-анализ отзывов, анализ открытых статистических баз, данные телематики и геолокации, корпоративная отчётность) и критерии их репрезентативности и достоверности для планирования исследований в туризме.

Критерии формулирования исследовательских вопросов и гипотез – правила построения научно обоснованных, проверяемых и релевантных гипотез, а также способы их операционализации (перевода в измеримые показатели) для конкретных объектов исследования (гостиницы, туроператоры, дестинации, туристские потоки).

Методы и инструментарий планирования исследования – особенности применения количественных (регрессионный анализ, кластеризация, опросы с закрытыми вопросами) и качественных (глубинные интервью, кейс-стади, фокус-группы) методов, а также смешанных дизайнов, включая обоснование выборки, временные рамки, бюджет и ресурсы исследования.

**умеет**

Формулировать исследовательскую проблему и обосновывать актуальность – выявлять практически значимые противоречия в деятельности предприятий туризма и гостеприимства (с учётом современных вызовов: переход к экономике впечатлений, ESG-требования, цифровая трансформация, VUCA-нестабильность) и переводить их в конкретные цель, задачи и гипотезы научно-прикладного исследования.

Выбирать адекватную методологию и дизайн исследования – обоснованно определять тип исследования (поисковое, описательное, объяснительное, смешанное), подходы (количественный, качественный, mixed methods) и временной горизонт (поперечное, лонгитюдное) в зависимости от характера проблемы и доступных ресурсов.

Разрабатывать программу и инструментарий исследования – создавать детальный план научно-прикладного исследования, включая: выбор методов сбора данных (анкетирование гостей, интервью с менеджерами, анализ открытых источников, экспедиционные наблюдения), обоснование выборки (объём, способ формирования), разработку опросных листов, гайдов интервью, чек-листов наблюдения, а также процедур пилотажной апробации.

Планировать ресурсное обеспечение и управление рисками – рассчитывать необходимые временные, финансовые, кадровые и технические ресурсы для проведения исследования, а также предусматривать меры по минимизации рисков (низкий возврат анкет, отказ респондентов, доступность данных) в сфере туризма.

Организовывать сбор и предварительную обработку данных – применять на практике методы полевого сбора информации (в том числе с использованием цифровых инструментов – онлайн-анкеты, мобильные приложения для наблюдения, аналитика социальных сетей) и осуществлять первичную проверку данных на полноту, достоверность и пригодность для запланированного анализа.

Оформлять план исследования в соответствии с академическими и отраслевыми требованиями – составлять техническое задание / программу научно-прикладного исследования для последующей защиты (перед научным руководителем, заказчиком из бизнеса или органов управления туризмом) с чётким обоснованием каждого этапа, ожидаемых результатов и способов их практического внедрения в деятельность объектов индустрии туризма и гостеприимства.

**владеет навыками**

Навыками самостоятельной разработки программы научно-прикладного исследования – умеет от постановки проблемы до оформления плана полностью спроектировать исследовательский проект в области туризма и гостеприимства, включая выбор методологии, обоснование выборки, разработку инструментария, определение ресурсов и этапов контроля, без опоры на готовые шаблоны.

Техниками операционализации абстрактных понятий – способен перевести теоретические конструкты (например, «качество туристского опыта», «уровень ESG-зрелости отеля», «лояльность дестинации») в измеримые индикаторы и на их основе сконструировать валидный и надёжный инструментарий сбора данных (анкеты, шкалы, гайды интервью), пригодный для пилотного тестирования.

Приёмами выбора и комбинирования методов исследования – владеет критериями сопоставления количественных и качественных методов применительно к конкретным исследовательским задачам в туризме (например, оценка туристских потоков – количественные методы; реконструкция мотивов выбора дестинации – качественные методы) и умеет обоснованно строить смешанные дизайны (mixed-methods).

Способностью планировать полевые работы в нестандартных условиях – организовывать сбор данных на туристских территориях с учётом сезонности, удалённости, языковых и культурных барьеров, используя адаптивные стратегии (мобильные опросники, офлайн-анкетирование, интервью с переводчиком, наблюдение с фиксацией), а также оперативно корректировать план при изменении внешних факторов (VUCA-среда).

Методами оценки качества исследовательского плана – владеет процедурами экспертной верификации программы исследования (самооценка, рецензирование, апробация на пилотажной выборке), умеет выявлять логические и методические ошибки на этапе планирования и вносить обоснованные коррективы до начала основного сбора данных.

Навыками презентации и защиты плана исследования перед разными аудиториями – уверенно представляет программу научно-прикладного исследования (в устной или письменной форме) научному руководителю, заказчику из индустрии, экспертному совету, аргументируя актуальность, новизну, практическую значимость и ресурсную реализуемость, а также отвечает на вопросы по методологии и ожидаемым результатам.

**знает**

Классификацию и методологические принципы научно-прикладных исследований — систематизацию видов исследований (фундаментальные, прикладные, поисковые, описательные, объяснительные), методологические основы и логику организации исследовательского процесса в сфере туризма и гостеприимства, включая этапы: от постановки проблемы и определения объекта и предмета до интерпретации результатов и формулирования выводов.

Концептуальные подходы к проведению исследований — содержание и границы применимости системного, комплексного, междисциплинарного, процессного, маркетингового, средового и других подходов применительно к анализу деятельности предприятий туризма и гостеприимства, туристских дестинаций и потребительского поведения.

Методы сбора первичных данных — специфику и правила применения традиционных (наблюдение, опрос (анкетирование, интервью), экспертный опрос, контент-анализ) и современных цифровых (Big Data, анализ цифровых следов, геоаналитика, парсинг данных из социальных сетей и агрегаторов отзывов) методов сбора информации в туризме и гостеприимстве.

Методы анализа и обработки данных — качественные методы (контент-анализ, тематический анализ, классическое и обоснованное теорезирование, case study), количественные методы (описательная статистика, корреляционный анализ, регрессионный анализ, кластерный анализ) и смешанные (mixed methods), интегрирующие оба подхода для всестороннего изучения сложных и динамичных явлений в индустрии гостеприимства.

Технологии и инструментарий прикладных исследований — возможности и ограничения специализированного программного обеспечения (SPSS, Statistica для статистического анализа; ATLAS.ti, NVivo для обработки качественных данных; Tableau, Power BI для визуализации), онлайн-платформ для создания опросов (Яндекс.Взгляд, Анкетолог, Google Forms) и цифровых инструментов для анализа отраслевых данных (мобильные приложения с геолокацией, системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), платформы для сбора и обработки данных из открытых источников).

Этические и правовые нормы проведения исследований — принципы обеспечения анонимности и конфиденциальности респондентов, правила получения информированного согласия при сборе персональных данных, а также требования к использованию результатов

**умеет**

Выбирать и обосновывать методологический подход – определять, какой из научных подходов (системный, комплексный, междисциплинарный, маркетинговый, средовой, процессный) наиболее адекватен для решения конкретной прикладной задачи в сфере туризма и гостеприимства, и аргументировать свой выбор с учётом целей, объекта и доступных ресурсов.

Применять методы сбора данных – самостоятельно разрабатывать и реализовывать процедуры сбора первичной информации с использованием традиционных (анкетирование, интервьюирование гостей и персонала, наблюдение за обслуживанием, экспертный опрос) и цифровых (анализ отзывов с платформ, обработка геолокационных данных, мониторинг социальных сетей, парсинг открытых источников) методов.

Обрабатывать и анализировать данные – использовать количественные методы (расчёт описательных статистик, корреляционный и регрессионный анализ, кластеризация) с применением ПО (Excel, SPSS, Statistica) или качественные методы (контент-анализ текстов отзывов, тематическое кодирование интервью, кейс-стади) в зависимости от типа данных и исследовательских вопросов, а также применять смешанные дизайны.

Интерпретировать полученные результаты в практическом ключе – переводить статистические зависимости и качественные выводы в конкретные рекомендации для улучшения деятельности гостиничных предприятий, туроператоров, дестинаций (например, повышение лояльности, оптимизация сервиса, корректировка маркетинговых стратегий).

Использовать современные технологии прикладных исследований – работать с онлайн-платформами для создания и распространения анкет (Яндекс.Формы, Google Forms, SurveyMonkey), инструментами для анализа открытых данных (Google Analytics, YouScan, Brand Analytics) и системами визуализации (Tableau, Power BI) для представления результатов в наглядной, доступной для заказчика форме.

Соблюдать этические и правовые нормы при проведении исследований – обеспечивать анонимность и конфиденциальность респондентов, получать информированное согласие, корректно оформлять ссылки на источники данных и не допускать фальсификации результатов, а также применять результаты исследований в профессиональной деятельности без нарушения законодательства о персональных данных.

**владеет навыками**

Навыками самостоятельного выбора и интеграции методологических подходов – способен обоснованно сочетать системный, комплексный, междисциплинарный, маркетинговый и средовой подходы при проектировании и проведении прикладных исследований в туризме и гостеприимстве, адаптируя их к специфике объекта (отель, дестинация, туроператор) и характеру проблемной ситуации (снижение спроса, падение лояльности, ESG-требования).

Техниками сбора данных в полевых и цифровых условиях – свободно применяет традиционные методы (анкетирование, интервью, наблюдение) и современные цифровые технологии (анализ больших данных, парсинг отзывов, геоаналитику, мониторинг социальных сетей) для получения репрезентативной информации, включая работу со сложными выборками (сезонные туристы, удалённые дестинации) и адаптацию инструментария к меняющимся условиям.

Способностью к комплексному анализу данных с использованием программных средств – владеет навыками обработки количественных данных в SPSS, Statistica, Excel (корреляция, регрессия, кластеризация, факторный анализ) и качественных данных в ATLAS.ti, NVivo (тематическое кодирование, контент-анализ, нарративный анализ), а также построения смешанных моделей, обеспечивающих валидность и надёжность выводов.

Приёмами интерпретации и трансляции результатов для практического применения – умеет превращать научно-прикладные выводы в конкретные управленческие решения: разработка чек-листов для повышения качества обслуживания, корректировка маркетинговых стратегий, обоснование инвестиций в ESG-проекты, изменение бизнес-процессов на основе выявленных закономерностей потребительского поведения.

Навыками использования современных технологий визуализации и презентации – создаёт информативные дашборды в Tableau, Power BI, Google Looker Studio для наглядного представления результатов исследования перед заказчиками (руководство отеля, туроператора, региональная ДМО), адаптируя уровень детализации и язык отчёта под запросы различных стейкхолдеров.

Способностью соблюдать этические и правовые нормы прикладных исследований – обеспечивает полный цикл этически ответственного исследования: получение информированного согласия, анонимизацию данных, корректное цитирование источников, предотвращение фальсификации, а также соблюдение требований законодательства о персональных данных (152-ФЗ) при

**знает**

Структуру и требования к научным публикациям – типовую композицию научной статьи (введение, обзор литературы, методология, результаты, обсуждение, заключение, список литературы), требования редакционных политик российских и международных журналов (включая издания, индексируемые в РИНЦ, ВАК, Scopus, Web of Science), а также правила оформления ссылок, таблиц, графиков и аннотаций.

Виды научных конференций и формы докладов – классификацию конференций (международные, всероссийские, региональные; очные, заочные, дистанционные, гибридные), особенности подготовки устного доклада (тайминг, структура, визуальное сопровождение), стендового (постерного) доклада, публикации тезисов и полных текстов в сборниках материалов.

Требования к представлению результатов прикладных исследований в туризме и гостеприимстве – способы визуализации количественных и качественных данных (диаграммы, графики, инфографика, карты потоков, схемы клиентского пути), стандарты описания методологии, ограничений исследования и практических рекомендаций для отрасли.

Регламенты и процедуры рецензирования – этапы подготовки рукописи к публикации (предварительное форматирование, проверка на плагиат, подача в редакцию, рецензирование, ответ рецензентам, корректура), критерии оценки статей (актуальность, научная новизна, достоверность, обоснованность выводов), а также правила подготовки доклада для выступления на конференции (тайминг, структура, ответы на вопросы).

Этические нормы научных коммуникаций – правила корректного цитирования и заимствования, недопустимость плагиата и автоплагиата, требования к указанию аффилиации, благодарностей, конфликта интересов, а также к соавторству и порядку размещения авторов в публикациях.

Современные каналы распространения результатов – возможности использования научных электронных библиотек (eLibrary, Google Scholar, ResearchGate), профильных отраслевых платформ (Tourism Management, Annals of Tourism Research, журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»), а также социальных сетей и профессиональных сообществ для популяризации исследований и привлечения внимания практиков индустрии туризма и гостеприимства.

**умеет**

Оформлять результаты исследования в формате научной статьи – структурировать текст в соответствии с требованиями рецензируемых журналов (формулировать аннотацию, ключевые слова, обосновывать актуальность, описывать методологию, представлять результаты с использованием таблиц и графиков, вести обсуждение и формулировать выводы) для последующей публикации в изданиях РИНЦ, ВАК или международных базах.

Готовить и проводить устные доклады на конференциях – составлять программу выступления с учётом регламента (5–15 минут), логически выстраивать повествование (проблема – метод – ключевые результаты – выводы – практические рекомендации), использовать презентационные материалы (слайды, инфографика, короткие видео), уверенно отвечать на вопросы аудитории и аргументировать свою позицию.

Создавать постерные (стендовые) доклады – разрабатывать визуально ёмкий, информативный и привлекающий внимание постер, отражающий основную идею, методологию, ключевые количественные и качественные результаты исследования в сфере туризма и гостеприимства, а также краткие выводы и контакты для дискуссии.

Адаптировать представление результатов под разные аудитории – трансформировать один и тот же исследовательский материал в формат научной статьи (академический стиль, методологическая строгость), доклада для практиков (акцент на управленческие решения, кейсы, рекомендации) и тезисов для сборника конференций (сжато, ёмко, с фокусом на новизну).

Использовать современные средства визуализации и мультимедиа – применять инструменты (Power BI, Tableau, Canva, Adobe Illustrator) для создания диаграмм, карт туристских потоков, схем клиентского пути, тепловых карт загрузки средств размещения, а также коротких видеороликов или анимаций для иллюстрации динамики процессов в туризме.

Готовить публикации к рецензированию и отвечать на замечания – оформлять рукопись по требованиям конкретного журнала, проверять уникальность текста, составлять ответы рецензентам (аргументированно принимать или отклонять замечания), вносить правки и готовить финальную версию к печати, а также депонировать данные (при необходимости).

**владеет навыками**

Навыками подготовки и оформления научных публикаций – способен самостоятельно написать и оформить научную статью по результатам прикладного исследования в области туризма и гостеприимства, включая все структурные элементы (аннотация, введение, обзор литературы, методология, результаты, обсуждение, заключение, библиография), в соответствии с требованиями журналов, индексируемых в РИНЦ, ВАК, Scopus или Web of Science.

Техникой публичного выступления с устным докладом – владеет приёмами удержания внимания аудитории, чёткого соблюдения регламента, логичной подачи материала (от проблемы к решению), аргументированного ответа на вопросы и дискуссии с оппонентами на научных конференциях различного уровня (международных, всероссийских, вузовских).

Способностью создавать эффективные постерные (стендовые) доклады – разрабатывает визуально привлекательные, информативные и структурированные постеры, отражающие цель, методологию, ключевые количественные и качественные результаты исследования в сфере туризма и гостеприимства, а также выводы и практические рекомендации, способные вызвать профессиональный интерес у коллег.

Приёмами адаптации научного содержания для разных целевых аудиторий – трансформирует один и тот же исследовательский материал в различные форматы: строго академическую статью, краткие тезисы для сборника конференций, иллюстрированный доклад для практиков (представителей гостиничного бизнеса, туроператоров, ДМО) и обзорную презентацию для студентов.

Навыками использования современных средств визуализации и мультимедиа – создаёт диаграммы, графики, карты туристских потоков, тепловые карты загрузки средств размещения, инфографику и короткие анимационные ролики с использованием инструментов (Power BI, Tableau, Canva, Adobe Illustrator, MS PowerPoint), наглядно иллюстрирующие динамику и закономерности.

Технологией прохождения полного цикла публикации – владеет процедурой подачи рукописи в редакцию, взаимодействия с рецензентами (составление мотивированного ответа на замечания), внесения правок, корректуры, проверки уникальности текста (антиплагиат) и депонирования данных, обеспечивая высокое качество итоговой публикации.

Способностью представлять результаты в цифровой среде

**знает**

Источники и методы поиска информации – актуальные базы данных, отраслевые аналитические отчёты, научные рецензируемые журналы, статистические сборники, а также инструменты верификации и критической оценки достоверности информации для диагностики проблемных ситуаций в туризме и гостеприимстве.

Алгоритмы анализа проблемных ситуаций – типовые сценарии системного анализа (выявление причинно-следственных связей, построение «дерева проблем», SWOT/PESTLE-анализ применительно к дестинациям, туроператорам, объектам размещения), учитывающие VUCA-факторы (нестабильность, неопределённость, сложность, неоднозначность).

Критерии и способы декомпозиции проблем – методы выделения ключевых задач (вопросов), подлежащих первоочередной разработке (приоритизация по степени влияния на клиентский опыт, устойчивость бизнеса, ESG-показатели, цифровую зрелость), а также инструменты определения границ проблемной ситуации.

Релевантные способы решения проблем – современные управленческие и технологические решения для отрасли

Ожидаемые результаты применения выбранных способов – понимание, как предлагаемые решения влияют на ключевые показатели деятельности (NPS, CSI, RevPAR, уровень самообеспеченности дестинации, ROI устойчивых проектов) и как оценивать их эффективность

**умеет**

Осуществлять поиск и критический анализ вариантов решения

Применять алгоритмы системного анализа проблем

Определять приоритетные задачи для дальнейшей разработки

Предлагать обоснованные способы решения

Оценивать применимость и потенциальную эффективность предлагаемых решений

		<p><b>владеет навыками</b></p> <p>Навыками самостоятельного поиска, верификации и синтеза информации</p> <p>Способностью применять алгоритмы системной декомпозиции проблем</p> <p>Техниками приоритизации и выбора наиболее перспективных вариантов решений</p> <p>Навыками разработки и презентации обоснованных решений</p> <p>Способностью апробировать и корректировать предложенные решения</p>
--	--	---

## 2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Современные принципы деятельности индустрии туризма и гостеприимства			
1.1.	Смена парадигм: от индустрии гостеприимства к экономике впечатлений и трансформациям	2		Устный опрос, Разноуровневые задачи и задания
1.2.	ESG-принципы в туризме: от «зелёного PR» к интеграции в бизнес-модель и инвестиционную привлекательность. 1. Показатели входят в ESG-оценку для туристической компании (гостиницы, туроператора). 2. Примеры удачных и неудачных практик внедрения принципов устойчивого развития в гостиничном бизнесе. 3. Почему осознанный туризм становится значимым фактором потребительского выбора? Как измерить лояльность к «зелёным» брендам			Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи, Тест
	Промежуточная аттестация			Эк

## 3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
<b>Текущий контроль</b>			
Для оценки знаний			

1	Устный опрос	Средство контроля знаний студентов, способствующее установлению непосредственного контакта между преподавателем и студентом, в процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных особенностей усвоения студентами учебного материала.	Перечень вопросов для устного опроса
Для оценки умений			
2	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	Задачи направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни	Комплект практико-ориентированных и ситуационных задач
Для оценки навыков			
Промежуточная аттестация			
3	Экзамен	Средство контроля усвоения учебного материала и формирования компетенций, организованное в виде беседы по билетам с целью проверки степени и качества усвоения изучаемого материала, определить необходимость введения изменений в содержание и методы обучения.	Комплект экзаменационных билетов

**4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Современные принципы деятельности индустрии туризма и гостеприимства"**

*Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости*

*Примерные оценочные материалы  
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)  
по итогам освоения дисциплины (модуля)*

*Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)*