Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

Пермский национальный исследовательский политехнический университет

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности
_____ И.Ю.Черникова
« 21 » ноября 20 26 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина: Диджитал-менеджемент и обслуживание в туристической индустрии
(наименование)

Форма обучения: очная
(очная/очно-заочная/заочная)

Уровень высшего образования: бакалавриат
(бакалавриат/специалитет/магистратура)

Общая трудоёмкость: 288 (8)
(часы (ЗЕ))

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
(код и наименование направления)

Направленность: Прикладной инжиниринг в международной инудстрии туризма
(наименование образовательной программы)

Пермь 2026

1. Общие положения

1.1. Цели и задачи дисциплины

Цель:
Формирование у обучающихся профессиональных компетенций в области применения цифровых технологий (диджитал-менеджмента) для организации клиентоориентированного обслуживания и повышения эффективности деятельности предприятий туристской индустрии.

Задачи:
Освоить виды и функциональные возможности цифровых технологий и инструментов обслуживания в туризме.
Изучить методы анализа потребностей и ожиданий потребителей с помощью цифровых каналов связи.
Сформировать умения выявлять недостатки в обслуживании и разрабатывать предложения по внедрению цифровых решений (CRM, чат-боты, мобильные гиды).
Отработать навыки оценки эффективности клиентоориентированных диджитал-технологий.

1.2. Изучаемые объекты дисциплины

цифровые технологии и инструменты обслуживания в туризме; процессы онлайн-коммуникации с потребителем; потребности и ожидания клиентов, изучаемые через цифровые каналы; метрики эффективности цифрового обслуживания; процессы разработки предложений по совершенствованию цифровых сервисов и управлению цифровой репутацией.

1.3. Входные требования

Не предусмотрены

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индекс индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)	Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения	Средства оценки
ПК-1.1	ИД-1ПК-1.1	Знать виды цифровых (диджитал) технологий и инструментов обслуживания в туризме; методы изучения потребностей потребителей с помощью цифровых каналов (веб-аналитика, соцсети); критерии оценки эффективности диджитал-инструментов в повышении клиентоориентированности.	Знает понятие и виды клиентоориентированных технологий туристского обслуживания; методы изучения потребностей и ожиданий потребителей туристских услуг; критерии оценки качества и эффективности клиентоориентированных технологий; современные тенденции и инструменты повышения клиентоориентированности в туризме	Экзамен

Компетенция	Индекс индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)	Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения	Средства оценки
ПК-1.1	ИД-2ПК-1.1	Уметь анализировать цифровые технологии обслуживания и выявлять их недостатки; изучать запросы потребителей через цифровые каналы; разрабатывать предложения по внедрению новых диджитал-инструментов (чат-боты, CRM, мобильные приложения) и оценивать их эффективность.	Умеет анализировать существующие технологии туристского обслуживания и выявлять их недостатки с точки зрения клиентоориентированности; изучать запросы и ожидания потребителей; разрабатывать и обосновывать предложения по совершенствованию клиентоориентированных технологий; оценивать ожидаемую эффективность предлагаемых решений	Собеседование
ПК-1.1	ИД-3ПК-1.1	Владеть навыками анализа существующих диджитал-технологий обслуживания; методами разработки предложений по их совершенствованию с использованием цифровых платформ; инструментами оценки эффективности цифровых решений (метрики удовлетворенности).	Владеет навыками анализа клиентоориентированных технологий туристского обслуживания; методами разработки и обоснования предложений по их совершенствованию; инструментами оценки эффективности предложенных решений с точки зрения удовлетворённости потребителей	Отчёт по практическому занятию

3. Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		5	6
1. Проведение учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) в форме: 1.1. Контактная аудиторная работа, из них:	144	72	72
- лекции (Л)	64	32	32
- лабораторные работы (ЛР)			
- практические занятия, семинары и (или) другие виды занятий семинарского типа (ПЗ)	64	32	32
- контроль самостоятельной работы (КСР)	16	8	8
- контрольная работа			
1.2. Самостоятельная работа студентов (СРС)	144	72	72
2. Промежуточная аттестация			
Экзамен			
Дифференцированный зачет	9		9
Зачет	9	9	
Курсовой проект (КП)			
Курсовая работа (КР)			
Общая трудоемкость дисциплины	288	144	144

4. Содержание дисциплины

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
5-й семестр				
Теоретические основы диджитал-менеджмента в туризме	10	0	8	20
Понятие диджитал-менеджмента. Цифровая трансформация туризма. Виды цифровых технологий обслуживания (онлайн-бронирование, CRM, мобильные приложения).				
Цифровые инструменты изучения потребителя	10	0	10	24
Методы изучения потребностей через веб-аналитику и соцсети. Сегментация цифровой аудитории. Сбор обратной связи (онлайн-опросы, отзывы).				
Клиентоориентированные диджитал-технологии обслуживания	12	0	14	28
Чат-боты и виртуальные ассистенты. Электронные консьерж-сервисы. Персонализация предложений на основе больших данных. Оценка качества цифрового обслуживания.				
ИТОГО по 5-му семестру	32	0	32	72
6-й семестр				

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Анализ эффективности диджитал-технологий	10	0	10	24
Критерии и метрики эффективности (NPS, CSAT, конверсия). Выявление недостатков в обслуживании через цифровые каналы.				
Разработка предложений по совершенствованию обслуживания	12	0	12	24
Разработка проектов внедрения новых цифровых сервисов. Обоснование экономической и клиентоориентированной эффективности.				
Управление цифровыми коммуникациями	10	0	10	24
Управление репутацией в сети (ORM). Работа с цифровыми жалобами и претензиями. Интеграция цифровых каналов в единую систему обслуживания.				
ИТОГО по 6-му семестру	32	0	32	72
ИТОГО по дисциплине	64	0	64	144

Тематика примерных практических занятий

№ п.п.	Наименование темы практического (семинарского) занятия
1	Анализ современных трендов цифровизации туристской индустрии.
2	Обзор и классификация цифровых платформ и сервисов обслуживания.
3	Практикум: анализ функциональных возможностей CRM-систем в туризме.
4	Изучение потребительских предпочтений с помощью инструментов веб-аналитики.
5	Проведение онлайн-опроса и анализ отзывов клиентов.
6	Разработка сценария взаимодействия с клиентом с помощью чат-бота.
7	Практикум: персонализация туристского предложения на основе цифрового профиля клиента.
8	Оценка качества обслуживания через цифровые каналы связи.
9	Практикум: расчет метрик эффективности цифрового обслуживания (NPS, CSAT).
10	Анализ недостатков в обслуживании на основе цифровых данных.
11	Разработка предложений по внедрению нового цифрового сервиса в турфирме.
12	Обоснование эффективности предложенных цифровых решений.
13	Управление репутацией туристского предприятия в социальных сетях.
14	Практикум: работа с цифровыми жалобами и алгоритмы их решения.
15	Проектирование единой системы цифровых коммуникаций с клиентом.
16	Итоговое занятие: защита проектов по совершенствованию цифрового обслуживания.

5. Организационно-педагогические условия

5.1. Образовательные технологии, используемые для формирования компетенций

Проведение лекционных занятий по дисциплине основывается на активном методе обучения, при котором учащиеся не пассивные слушатели, а активные участники занятия, отвечающие на вопросы преподавателя. Вопросы преподавателя нацелены на активизацию процессов усвоения материала, а также на развитие логического мышления. Преподаватель заранее намечает список вопросов, стимулирующих ассоциативное мышление и установление связей с ранее освоенным материалом.

Практические занятия проводятся на основе реализации метода обучения действием: определяются проблемные области, формируются группы. При проведении практических занятий преследуются следующие цели: применение знаний отдельных дисциплин и креативных методов для решения проблем и приятия решений; отработка у обучающихся навыков командной работы, межличностных коммуникаций и развитие лидерских качеств; закрепление основ теоретических знаний.

При проведении учебных занятий используются интерактивные лекции, групповые дискуссии, ролевые игры, тренинги и анализ ситуаций и имитационных моделей.

5.2. Методические указания для обучающихся по изучению дисциплины

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.
2. После изучения какого-либо раздела по учебнику или конспектным материалам рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.
3. Особое внимание следует уделить выполнению отчетов по практическим занятиям и индивидуальным комплексным заданиям на самостоятельную работу.
4. Вся тематика вопросов, изучаемых самостоятельно, задается на лекциях преподавателем. Им же даются источники (в первую очередь вновь изданные в периодической научной литературе) для более детального понимания вопросов, озвученных на лекции.

6. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Печатная учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Количество экземпляров в библиотеке
1. Основная литература		
1	Информационное обеспечение туризма : учебник для вузов / Морозова Н. С., Морозов М. А., Чудновский А. Д., Жукова М. А. Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. 286 с. 18,0 усл. печ. л.	1
2	Морозов М. А., Морозова Н. С. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов. Москва : КНОРУС, 2019. 276 с. 17,5 усл. печ. л.	1
2. Дополнительная литература		
2.1. Учебные и научные издания		
1	Скобкин С.С. Менеджмент в туризме : учебное пособие. Москва : Магистр, 2007. 447 с.	1

2.2. Периодические издания		
	Не используется	
2.3. Нормативно-технические издания		
	Не используется	
3. Методические указания для студентов по освоению дисциплины		
	Не используется	
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента		
	Не используется	

6.2. Электронная учебно-методическая литература

Вид литературы	Наименование разработки	Ссылка на информационный ресурс	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
Дополнительная литература	Горбачева В. В. Экскурсионныи? менеджмент в туризме : учебное пособие. Волгоград : ВГАФК, 2017. 108 с.	https://elib.pstu.ru/Record/RULANRU-LAN-BOOK-158120	сеть Интернет; авторизованный доступ
Дополнительная литература	Саак А.Э., Пшеничных Ю. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов. Санкт-Петербург : Питер, 2007. 512 с.	https://elib.pstu.ru/Record/RUPSTUbooks118571	сеть Интернет; авторизованный доступ

6.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Вид ПО	Наименование ПО
Операционные системы	Windows 10 (подп. Azure Dev Tools for Teaching)
Офисные приложения.	Microsoft Office Professional 2007. лиц. 42661567
Офисные приложения.	МойОфис Стандартный. , реестр отечественного ПО, необходима покупка лицензий.
Прикладное программное обеспечение общего назначения	Dr.Web Enterprise Security Suite, 3000 лиц, ПНИПУ ОЦНИТ 2017

6.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Наименование	Ссылка на информационный ресурс
Научная библиотека Пермского национального исследовательского политехнического университета	https://elib.pstu.ru/

Наименование	Ссылка на информационный ресурс
Образовательная платформа Юрайт	https://urait.ru/
Электронно-библиотечеая система Лань	https://e.lanbook.com/
Электронно-библиотечная система IPRsmart	http://www.iprbookshop.ru/
Информационные ресурсы Сети КонсультантПлюс	локальная сеть

7. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине

Вид занятий	Наименование необходимого основного оборудования и технических средств обучения	Количество единиц
Лекция	Ноутбук, проектор	1
Практическое занятие	Ноутбук, проектор	1

8. Фонд оценочных средств дисциплины

Описан в отдельном документе

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Пермский национальный исследовательский политехнический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Диджитал-менеджмент и обслуживание в туристической индустрии»
Приложение к рабочей программе дисциплины

Квалификация выпускника: «Бакалавр»
Форма обучения: Очная

Курс: 3 **Семестр**: 5, 6

Трудоёмкость:
Кредитов по рабочему учебному плану: 8 ЗЕ
Часов по рабочему учебному плану: 288 ч.

Форма промежуточной аттестации:
Зачет: 5 семестр
Дифференцированный зачет: 6 семестр

Пермь 2026

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Диджитал-менеджмент и обслуживание в туристической индустрии» является частью (приложением) к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине разработан в соответствии с общей частью фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации основной образовательной программы, которая устанавливает систему оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок**.** Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине устанавливает формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, обучающихся по дисциплине.

1. Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине, объекты оценивания и виды контроля

Согласно РПД освоение учебного материала дисциплины запланировано в течение двух семестров (5-го и 6-го семестров учебного плана) и разбито на 6 разделов. В каждом разделе предусмотрены аудиторные лекционные и практические занятия, а также самостоятельная работа студентов. В рамках освоения учебного материала дисциплины формируется компоненты компетенций *знать, уметь, владеть*, указанные в РПД, которые выступают в качестве контролируемых результатов обучения по дисциплине «Диджитал-менеджмент и обслуживание в туристической индустрии» (табл. 1.1).

Контроль уровня усвоенных знаний, освоенных умений и приобретенных владений осуществляется в рамках текущего, рубежного и промежуточного контроля при изучении теоретического материала, сдаче индивидуального задания и зачета (5-й семестр) и дифференцированного зачета (6-й семестр). Виды контроля сведены в таблицу 1.1.

Таблица 1.1. Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине

Контролируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУВы)	**Вид контроля**			
	Текущий	Рубежный		Итоговый
	С	ОПЗ	С	Зачет / диф. зачет
Усвоенные знания				
З.1 Знать виды цифровых (диджитал) технологий и инструментов обслуживания в туризме; методы изучения потребностей потребителей с помощью цифровых каналов (веб-аналитика, соцсети); критерии оценки эффективности диджитал-инструментов в повышении клиентоориентированности.	С		С	ТВ
Освоенные умения				
У.1 Уметь анализировать цифровые технологии обслуживания и выявлять их недостатки; изучать запросы потребителей через цифровые каналы; разрабатывать предложения по внедрению новых диджитал-инструментов (чат-боты, CRM, мобильные приложения) и оценивать их эффективность.	С	ОПЗ	С	ПЗ
Приобретенные владения				

В.1 Владеть навыками анализа существующих диджитал-технологий обслуживания; методами разработки предложений по их совершенствованию с использованием цифровых платформ; инструментами оценки эффективности цифровых решений (метрики удовлетворенности).		ОПЗ		КЗ

С – собеседование по теме; ТО – коллоквиум (теоретический опрос); КЗ – кейс-задача (индивидуальное задание); ОПЗ – отчет по практическому занятию; КР – рубежное тестирование (контрольная работа); ТВ – теоретический вопрос; ПЗ – практическое задание; КЗ – комплексное задание.

Итоговой оценкой достижения результатов обучения по дисциплине является промежуточная аттестация в виде зачета (5-й семестр) и дифференцированного зачета (6-й семестр), проводимая с учетом результатов текущего и рубежного контроля.

2. Виды контроля, типовые контрольные задания и шкалы оценивания результатов обучения

Текущий контроль успеваемости имеет целью обеспечение максимальной эффективности учебного процесса, управление процессом формирования заданных компетенций обучаемых, повышение мотивации к учебе и предусматривает оценивание хода освоения дисциплины. В соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры в ПНИПУ предусмотрены следующие виды и периодичность текущего контроля успеваемости обучающихся:

- входной контроль, проверка исходного уровня подготовленности обучаемого и его соответствия предъявляемым требованиям для изучения данной дисциплины;
- текущий контроль усвоения материала (уровня освоения компонента «знать» заданных компетенций) на каждом групповом занятии и контроль посещаемости лекционных занятий;
- промежуточный и рубежный контроль освоения обучаемыми отдельных компонентов «знать», «уметь» заданных компетенций путем компьютерного или бланочного тестирования, контрольных опросов, контрольных работ (индивидуальных домашних заданий), защиты отчетов по лабораторным работам, рефератов, эссе и т.д.

Рубежный контроль по дисциплине проводится на следующей неделе после прохождения модуля дисциплины, а промежуточный – во время каждого контрольного мероприятия внутри модулей дисциплины;

- межсессионная аттестация, единовременное подведение итогов текущей успеваемости не менее одного раза в семестр по всем дисциплинам для каждого направления подготовки (специальности), курса, группы;
- контроль остаточных знаний.

2.1. Текущий контроль

Текущий контроль для оценивания знание компонента дисциплинарных

частей компетенций (табл. 1.1) в форме контрольной работы. Результаты по 4-балльной шкале оценивания заносятся в книжку преподавателя и учитываются в виде интегральной оценки при проведении промежуточной аттестации.

2.2. Рубежный контроль

Рубежный контроль для комплексного оценивания усвоенных знаний, освоенных умений и приобретенных владений дисциплинарных частей компетенций (табл. 1.1) проводится согласно графика учебного процесса, приведенного в РПД, в форме защиты отчетов практических занятий и рубежных контрольных работ.

2.2.1. Защита практических работ

Всего запланировано 16 практических работ. Темы практических занятий приведены в РПД.

Защита отчетов по практическим занятиям проводится индивидуально каждым студентом или группой студентов. Типовые шкала и критерии оценки приведены в общей части ФОС образовательной программы.

2.3. Промежуточная аттестация (итоговый контроль)

Промежуточная аттестация обучающихся ориентирована на оценку освоения заданных дисциплинарных частей компетенций по достигнутым результатам обучения по дисциплине: приобретенным знаниям, умениям, навыкам и(или) опыту работы (владениям). Промежуточная аттестация проводится в форме зачета (5-й семестр) и дифференцированного зачета (6-й семестр) после получения допуска. Допуск к промежуточной аттестации осуществляется по результатам текущего и рубежного контроля. Условиями допуска являются успешная сдача всех практических занятий.

2.3.1. Процедура получения допуска к зачету и дифференцированному зачету

Допуск к зачету и дифференцированному зачету по дисциплине основывается на результатах выполнения предыдущих индивидуальных заданий студента по данной дисциплине.

Типовые шкала и критерии оценки результатов обучения при получении допуска к зачету и дифференцированному зачету приведена в общей части ФОС образовательной программы.

2.3.2. Процедура промежуточной аттестации с проведением аттестационного испытания

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета (5-й семестр) и дифференцированного зачета (6-й семестр) по билетам. Билет содержит теоретические вопросы (ТВ) для проверки усвоенных знаний, практические вопросы (ПВ) для проверки освоенных умений и комплексные вопросы (КВ) для контроля уровня приобретенных владений всех заявленных дисциплинарных компетенций.

Билет формируется таким образом, чтобы в него попали вопросы и практические задания, контролирующие уровень сформированности всех заявленных дисциплинарных компетенций. Пример билета для зачета (5-й семестр) и дифференцированного зачета (6-й семестр) представлен в приложении 1.

2.3.2.1. Типовые вопросы и задания для зачета и дифференцированного зачета по дисциплине

Типовые вопросы для контроля усвоенных знаний:

1. Понятие диджитал-менеджмента и цифровая трансформация туризма. Виды и назначение цифровых технологий обслуживания: онлайн-бронирование, CRM и мобильные приложения; их роль в повышении клиентоориентированности (З.1).
2. Методы изучения потребностей и ожиданий туристов через цифровые каналы. Веб-аналитика, социальные сети, сегментация аудитории, онлайн-опросы и отзывы; возможности и ограничения источников данных (З.1).
3. Клиентоориентированные цифровые технологии: чат-боты, виртуальные ассистенты, электронные консьерж-сервисы и персонализация предложений. Цифровой профиль клиента и критерии оценки качества обслуживания (З.1).
4. Критерии и метрики эффективности цифрового обслуживания: NPS, CSAT и конверсия. Исходные данные, порядок расчета и интерпретация результатов; выявление недостатков технологии по цифровой обратной связи (З.1).
5. Разработка предложений по внедрению и совершенствованию цифровых сервисов туристской организации. Этапы проекта, требования к решению, ресурсам и интеграции; обоснование экономической эффективности и влияния на удовлетворенность клиентов (З.1).
6. Управление цифровыми коммуникациями и репутацией туристского предприятия. Работа с жалобами и претензиями, алгоритм обработки обращений, интеграция каналов в единую систему обслуживания и оценка результатов улучшений (З.1).

Типовые вопросы и практические задания для контроля освоенных умений:

1. По предоставленным данным веб-аналитики, онлайн-опроса и отзывам клиентов выделить сегменты цифровой аудитории и основные запросы. Выявить недостатки действующей технологии обслуживания, предложить способ их устранения с помощью CRM или мобильного сервиса. Обосновать выбор по потребностям клиентов и определить показатели ожидаемого результата (У.1).
2. Для заданной туристской организации разработать сценарий чат-бота: запрос, уточнение потребности, персонализированное предложение и передача обращения сотруднику. Проверить сценарий на учебных диалогах, выявить тупиковые ветви и исправить их. Обосновать влияние решения на удобство обслуживания и предложить способ оценки эффективности (У.1).
3. По учебным массивам оценок клиентов и данным об обращениях рассчитать NPS, CSAT и конверсию, используя заданные шкалы и правила учета. Сопоставить результаты по каналам, выявить проблемные этапы обслуживания и предложить улучшение цифрового сервиса. Обосновать ожидаемый эффект и ограничения интерпретации метрик (6-й семестр; У.1).

Типовые комплексные задания для контроля приобретенных владений:

1. Проанализировать цифровое обслуживание туристской организации на основе учебного кейса: платформы, CRM, каналы связи и обратная связь. Составить схему взаимодействия с клиентом, выявить недостатки и подготовить предложение по персонализации или автоматизации обслуживания. Представить требования к цифровому решению и инструменты оценки его качества (В.1).

2. Разработать проект внедрения нового цифрового сервиса в туристской организации. Обосновать проблему данными о потребностях клиентов, определить функции, этапы внедрения, ресурсы и интеграцию с действующей платформой. Рассчитать ожидаемый экономический эффект по условиям кейса, выбрать метрики удовлетворенности и план проверки результатов (В.1).

3. Подготовить и защитить проект единой системы цифровых коммуникаций туристского предприятия. Разработать порядок обработки обращений и жалоб, передачи между каналами и управления цифровой репутацией. На учебных данных оценить исходные показатели, обосновать улучшения и представить план контроля эффективности цифровых решений с точки зрения удовлетворенности клиентов (В.1).

2.3.2.2. Шкалы оценивания результатов обучения на зачете и дифференцированном зачете

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов *знать, уметь, владеть* заявленных компетенций проводится на зачете по двухбалльной шкале «зачтено» / «не зачтено», на дифференцированном зачете по четырехбалльной шкале.

Типовые шкала и критерии оценки результатов обучения при сдаче дифференцированного зачета для компонентов *знать, уметь и владеть* приведены в общей части ФОС образовательной программы.

3. Критерии оценивания уровня сформированности компонентов и компетенций

3.1. Оценка уровня сформированности компонентов компетенций

При оценке уровня сформированности компетенций в рамках выборочного контроля при зачете и дифференцированном зачете считается, что *полученная оценка за компонент проверяемой в билете компетенции обобщается на соответствующий компонент всех компетенций, формируемых в рамках данной учебной дисциплины*.

Общая оценка уровня сформированности всех компетенций проводится путем агрегирования оценок, полученных студентом за каждый компонент формируемых компетенций, с учетом результатов текущего и рубежного контроля в виде интегральной оценки на зачете по двухбалльной шкале «зачтено» / «не зачтено», на дифференцированном зачете по четырехбалльной шкале. Все результаты контроля заносятся в оценочный лист и заполняются преподавателем по итогам промежуточной аттестации.

Форма оценочного листа и требования к его заполнению приведены в

общей части ФОС образовательной программы.

При формировании итоговой оценки промежуточной аттестации в виде зачета (5-й семестр) и дифференцированного зачета (6-й семестр) используются типовые критерии, приведенные в общей части ФОС образовательной программы. Зачет в 5-м семестре оценивается по шкале «зачтено» / «не зачтено»; дифференцированный зачет в 6-м – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». В 5-м семестре проверяются основы диджитал-менеджмента, изучение потребителя и цифровые технологии обслуживания; в 6-м – оценка эффективности, проекты совершенствования сервисов и управление цифровыми коммуникациями. «Зачтено» выставляется при достижении результатов обучения не ниже удовлетворительного уровня и успешном выполнении предусмотренных заданий.