

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ястребов Олег Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 12.05.2026 15:47:25  
Уникальный программный ключ:  
ca953a01204891083f939673078ef1a989dae18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»**

**Высшая школа управления**

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **АНАЛИТИКА ДАННЫХ И МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЙ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

(наименование дисциплины/модуля)

**Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:**

### **38.04.02 МЕНЕДЖМЕНТ**

(код и наименование направления подготовки/специальности)

**Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):**

### **УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫМ КОМПЛЕКСОМ**

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

**2026 г.**

## 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Аналитика данных и методология исследований в гостиничном бизнесе» входит в программу магистратуры «Управление гостиничным комплексом» по направлению 38.04.02 «Менеджмент» и изучается во 2 семестре 1 курса. Дисциплину реализует Кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса. Дисциплина состоит из 4 разделов и 13 тем и направлена на изучение особенностей и характеристики прикладных задач анализа данных методологии исследования в гостиничном бизнесе, возникающих в области клиентской аналитики.

Целью освоения дисциплины является формирование базовых теоретических знаний и практических навыков в области освоения инструментов анализа данных и методов исследования, а также познакомить с прикладными аспектами их применения в индустрии гостеприимства.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Аналитика данных и методология исследований в гостиничном бизнесе» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

*Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)*

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1 Формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта; УК-2.2 Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения; УК-2.3 В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы; УК-2.4 Анализирует план-график реализации проекта в целом и выбирает оптимальный способ решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений; УК-2.5 Контролирует ход выполнения проекта, корректирует план-график в соответствии с результатами контроля;
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; УК-3.2 Формулирует и учитывает в своей деятельности особенности поведения групп людей, выделенных в зависимости от поставленной цели; УК-3.3 Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата; УК-3.4 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; УК-3.5 Аргументирует свою точку зрения относительно использования идей других членов команды для достижения поставленной цели; УК-3.6 Участвует в командной работе по выполнению поручений.;
ПК-3	Способен управлять проектами и изменениями в гостиничном комплексе	ПК-3.1 Способен управлять разработкой и реализацией проектов, направленных на развитие и повышение конкурентоспособности гостиничного комплекса; ПК-3.2 Владеет методиками анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике гостиничного комплекса;

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
		ПК-3.3 Способен планировать и управлять внедрением изменений в деятельности гостиничного комплекса;

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Аналитика данных и методология исследований в гостиничном бизнесе» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы высшего образования.

В рамках образовательной программы высшего образования обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Аналитика данных и методология исследований в гостиничном бизнесе».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Учебная практика; Теория управления гостиничным бизнесом;	Преддипломная практика; Практика по профилю профессиональной деятельности; Стратегия продаж и ценообразования в индустрии гостеприимства; Финансовый менеджмент в гостинично-ресторанном комплексе; <i>Цифровые технологии и цифровая трансформация в индустрии гостеприимства**;</i> <i>Инвестиции и оценка инвестиций в гостиничный бизнес**;</i>
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	Управленческая экономика предприятий гостеприимства; Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства; Управление брендом и медиа-стратегии в индустрии гостеприимства; Учебная практика;	Стратегия продаж и ценообразования в индустрии гостеприимства; Финансовый менеджмент в гостинично-ресторанном комплексе; Преддипломная практика; Практика по профилю профессиональной деятельности;
ПК-3	Способен управлять проектами и изменениями в гостиничном комплексе	Научно -исследовательская работа;	Научно -исследовательская работа; Преддипломная практика; Практика по профилю профессиональной деятельности; <i>Управление инновациями в индустрии гостеприимства**;</i>

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
			<p><i>Организация ивент-мероприятий**;</i>  <i>Финансовый менеджмент в гостинично-ресторанном комплексе;</i>  <i>Инвестиции и оценка инвестиций в гостиничный бизнес**;</i>  <i>Цифровые технологии и цифровая трансформация в индустрии гостеприимства**;</i>  <i>Стратегии устойчивого развития в индустрии гостеприимства**;</i>  <i>Технологии бережливого производства в индустрии гостеприимства**;</i>  <i>Agile и гибридные методы управления проектами в индустрии гостеприимства;</i></p>

\* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

\*\* - элективные дисциплины /практики

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Аналитика данных и методология исследований в гостиничном бизнесе» составляет «3» зачетные единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для очной формы обучения.

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.		Семестр(-ы)
			2
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	56		56
Лекции (ЛК)	28		28
Лабораторные работы (ЛР)	0		0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	28		28
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	34		34
<i>Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.</i>	18		18
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>ак.ч.</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
	<b>зач.ед.</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
Раздел 1	Клиентская аналитика	1.1	Цели и задачи клиентской аналитики.	Основные цели клиентской аналитики. Ключевые задачи, решаемые клиентской аналитикой. Как решаются задачи аналитики на практике.	ЛК, СЗ
		1.2	Понятие путешествия клиента.	Основные этапы путешествия клиента. Карта путешествия клиента (Customer Journey Map, CJM). Как анализировать и улучшать путешествие клиента.	ЛК, СЗ
		1.3	Клиентская аналитика в индустрии гостеприимства.	Источники данных и их интеграция. Методы анализа и сегментации гостей. Персонализация, таргетинг и удержание.	ЛК, СЗ
		1.4	Обзор этапов развития клиентской аналитики.	Описательная и диагностическая аналитика. Прогнозная и предписывающая аналитика. Интеллектуальные экосистемы и Total Experience.	ЛК, СЗ
		1.5	Решения и инструменты клиентской аналитики.	Комплексные платформы клиентской аналитики. Инструменты для анализа поведения и визуализации. Решения для глубокой аналитики данных.	ЛК, СЗ
		1.6	Сквозной бизнес-процесс клиентской аналитики.	Определение целей и сбор данных. Подготовка, анализ и моделирование. Визуализация, внедрение и оптимизация.	ЛК, СЗ
Раздел 2	Построение моделей и визуализация данных	2.1	Обзор подходов к анализу данных.	Визуализация данных, предсказательное моделирование, методология анализа, сегментация, построение экспериментов.	ЛК, СЗ
Раздел 3	Методы прикладных исследований	3.1	Наблюдение.	Особенности организации и проведения.	ЛК, СЗ
		3.2	Интервью.	Разработка вопросов. Требования к интервьюеру.	ЛК, СЗ
		3.3	Анкетирование.	Организация социологического опроса. Правила разработки анкеты.	ЛК, СЗ
		3.4	Тестирование как метод исследования.	Классификация тестов и их использование в действиях менеджера.	ЛК, СЗ
		3.5	Эксперимент как комплексный метод исследования.	Этапы, организация, виды эксперимента.	ЛК, СЗ
Раздел 4	Методы обработки результатов исследования	4.1	Восходящая и нисходящая стратегия анализа данных.	Анализ характера поведения признака. Анализ взаимосвязи признаков.	ЛК, СЗ

\* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – практические/семинарские занятия.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft, Гарант, Консультант Плюс, Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft, Гарант, Консультант Плюс, Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Для самостоятельной работы	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Microsoft, Гарант, Консультант Плюс, Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)

\* - аудитория для самостоятельной работы обучающихся указывается **ОБЯЗАТЕЛЬНО!**

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Основная литература:

1. Анализ данных: учебник для вузов / В. С. Мхитарян [и др.]; под редакцией В. С. Мхитаряна. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 448 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19964-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560311>

2. Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела: учебное пособие для вузов / В. Н. Глазков. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 177 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13427-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519396>

3. Миркин Б.Г. Базовые методы анализа данных: учебник и практикум для вузов / Б. Г. Миркин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19709-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560414>

### Дополнительная литература:

1. Анализ данных: учебник для академического бакалавриата / В. С. Мхитарян [и др.]; под редакцией В. С. Мхитаряна. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 490 с. — (Бакалавр. Академический курс). <https://biblio-online.ru/book/analiz-dannyh-432178>

2. Агапов, Е.П. Методы исследования в социальной работе: учебное пособие / Е.П. Агапов. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 219 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-8430-6; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443430>

3. Количественные методы в экономических исследованиях: учебник / Ю.Н. Черемных, А.А. Любкин, Я.А. Рощина и др.; ред. Л.В. Тумановой, М.В. Грачевой, Ю.Н. Черемных. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 687 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02331-1; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119441>

4. Математические методы исследования: учебно-методический комплекс / Министерство культуры Российской Федерации, ФГБОУ ВПО «Кемеровский государственный университет культуры и искусств», Институт информационных и библиотечных технологий, Кафедра технологии автоматизированной обработки информации и др. - Кемерово: КемГУКИ, 2014. - 98 с.: табл.; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275375>

5. Старикова, Л.Н. Статистические методы в экономических исследованиях: электронное учебное пособие / Л.Н. Старикова, Л.С. Сагдеева; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Кемеровский государственный университет», Кафедра общей и региональной экономики. - Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2015. - 316 с.: табл., граф., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8353-1799-8; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=481634>

*Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<https://mega.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС «Юрайт» <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)

- ЭБС «Знаниум» <https://znanium.ru/>

2. Базы данных и поисковые системы

- Sage <https://journals.sagepub.com/>

- Springer Nature Link <https://link.springer.com/>

- Wiley Journal Database <https://onlinelibrary.wiley.com/>

- Научометрическая база данных Lens.org <https://www.lens.org>

*Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля\*:*

1. Курс лекций по дисциплине «Аналитика данных и методология исследований в гостиничном бизнесе».

\* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

**РАЗРАБОТЧИК:**

Старший преподаватель

*Должность, БУП*

*Подпись*

Ахмедова Римма

Рафаильевна

*Фамилия И.О.*

**РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:**

Заведующий кафедрой

*Должность БУП*

*Подпись*

Горяинов Константин

Станиславович

*Фамилия И.О.*

**РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:**

Директор

*Должность, БУП*

*Подпись*

Островская Анна

Александровна

*Фамилия И.О.*