Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования

Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Феномен туризма и искусственный интеллект»**

**Межфакультетский курс**

Москва 2023

1. Место дисциплины в структуре ОПОП *—* относится к вариативной части ОПОП, является элективной дисциплиной (по выбору обучающегося).

2. Аннотация курса:

Сектор туризма находится в процессе глубокой трансформации, и технологии являются основной причиной этого. Применение искусственного интеллекта в туризме уже стало реальностью и принесло с собой ряд инноваций, которые позволяют отдельным компаниям, странам и регионам предлагать своим клиентам более выгодные условия путешествия. В рамках предлагаемого курса «Феномен туризма и искусственный интеллект» слушатели познакомятся с туризмом как глобальным социально-экономическим явлением; рассмотрят основные тренды и революционные преобразования туристского сектора в период нестабильности и пандемии; проанализируют ключевые факторы, определяющие устойчивое развитие туризма в современных условиях; выявят основные направления, виды и национальные приоритеты развития туризма в мире и в Российской Федерации. Искусственный интеллект (ИИ) существует уже много лет, но его полезность в сфере туризма и гостеприимства существенно возросла в последнее время. Развитие ИИ в туризме, использование чат-ботов растет с каждым днем и обеспечивает большие преимущества с точки зрения удовлетворенности клиентов. В предлагаемом курсе мы остановимся на ключевых направлениях использования искусственного интеллекта в туризме: персонализации и повышении качества обслуживания клиентов, сборе и анализе больших данных, дистрибуции товаров и услуг, решении кризисных ситуаций в период обслуживания клиентов, формировании специализированных платформ для управления и ритейла, виртуальной и дополненной реальности.

1. Цели и задачи курса:

*Целью* освоения дисциплины «Феномен туризма и искусственный интеллект» является ознакомление студентов с основами науки о туризме и рекреации и принципами работы искусственного интеллекта в решении теоретических и практических задач развития устойчивого туризма в Российской Федерации и за рубежом.

Цель освоения данной дисциплины определяет ее *задачи:*

* познакомить с понятийно-терминологическим аппаратом, применяемым при анализе организационных, функциональных и пространственных закономерностей развития рекреации и туризма в мире;
* дать представление о факторах и особенностях технологии и организации развития рекреации и туризма в условиях глобальной трансформации;
* определить роль и место Российской Федерации в развитии международного туризма;
* сформировать представление о туризме как феномене XXI века;
* выявить причины внедрения и области применения ИИ в туризме и гостеприимстве;
* рассмотреть лучшие практики и особенности использования ИИ в туризме и гостеприимстве.

4. Объем дисциплины 1 з.е., в том числе 24 академических часа на контактную работу обучающихся с преподавателем, 12 академических часов на самостоятельную работу обучающихся.

5. Формат обучения: очный.

6. Содержание дисциплины, 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**  **Форма промежуточной аттестации по дисциплине** | **Всего**  **(часы**) | В том числе | | | | | | | |
| **Контактная работа  (работа во взаимодействии с преподавателем)**  ***Виды контактной работы, часы*\*** | | | | | **Самостоятельная работа обучающегося**  ***Виды самостоятельной работы, часы*** | | |
| Занятия лекционного типа | Занятия семинарского типа | Групповые консультации | Индивидуальные консультации | **Всего** | Работа с литературой (включая подготовку доклада\*) | Практи-ческая работа | **Всего** |
| 1.Туризм как объект научных исследований. Основные понятия и определения. Научные подходы и методы исследований в туризме |  | 2 | - | - | - |  |  |  |  |
| 2.Туризм - феномен XXI века, социально-экономическая сущность туризма |  | 2 | - | - | - |  |  |  |  |
| 3.Факторы, определяющие развитие туризма в XXI веке |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.Мировой туристский рынок. Туристские регионы мира, ключевые туристские дестинации, ТНК в туризме, процессы глобализации и регионализации в туризме |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.Российская Федерация на рынке международного туризма. Особенности развития въездного, выездного и внутреннего туризма в РФ |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 6. Приоритеты государственной политики в сфере туризма. Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства». |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.Основные причины внедрения и области применения ИИ в туризме и гостеприимстве. Понятие ИИ, виды и направления использования ИИ, эффективность ИИ. |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 8.Использование ИИ в дистрибуции предложений. VR и AR в туризме |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 9.Персонализация ритейла и ценообразования в туризме на основе ИИ. Чат-боты в туризме. |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 10.Повышение качества обслуживания клиентов и решение кризисных ситуаций с использованием ИИ. Управление с функцией принятия решения |  | 2 | - | - | - |  |  |  |  |
| 11.Использование ИИ при работе с большими данными |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | - | - | - |  |  |  |  |
|  |  |  | - | - | - |  |  |  |  |
| Промежуточная аттестация |  | 2 | - | - | - |  | 12 |  |  |
| **Итого** | **36** | **24** | | | | | **12** | | |

**Перечень тем лекций**

1. Туризм как объект научных исследований
2. Туризм - феномен XXI века, социально-экономическая сущность туризма
3. Факторы, определяющие развитие туризма в XXI веке
4. Мировой туристский рынок
5. Российская Федерация на рынке международного туризма
6. Приоритеты государственной политики в сфере туризма
7. Основные причины внедрения и области применения ИИ в туризме и гостеприимстве
8. Использование ИИ в дистрибуции предложений
9. Персонализация ритейла и ценообразования в туризме на основе ИИ
10. Повышение качества обслуживания клиентов и решение кризисных ситуаций с использованием ИИ
11. Использование ИИ при работе с большими данными

**7. Перечень вопросов к зачету:**

1. Основные понятия и определения, применяемые в туризме и рекреации
2. Основные показатели развития туризма
3. Туристская индустрия и ее составляющие
4. Основные виды и типы туризма
5. Ключевые факторы, определяющие развитие туризма в XXI веке
6. Использование системного подхода в исследовании туризма. Туристская система
7. Туристский продукт и его свойства
8. Основные мотивы туристских поездок, методы их исследования
9. Туристский спрос, методы его изучения, современные тенденции
10. Мировой туристский рынок и его характеристика
11. Туристские регионы мира и их характеристика
12. Примеры известных туристских дестинаций
13. Российская Федерация на мировом туристском рынке
14. Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации
15. Развитие выездного туризма в Российской Федерации
16. Приоритеты государственной политики Российской Федерации в сфере туризма
17. Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»
18. Технологическая революция в туризме в XXI веке
19. Понятие искусственного интеллекта (ИИ), виды
20. Проблемы и перспективы использования искусственного интеллекта в туризме
21. Роль ИИ в позиционировании территориальных туристских продуктов и услуг
22. Использование ИИ в персонализации туристского предложения
23. Использование ИИ в дистрибуции туристских продуктов и услуг
24. VR и AR в туризме
25. Чат-боты в туризме
26. ИИ и качество обслуживания в туризме
27. Решение кризисных ситуаций с использованием ИИ
28. Использование ИИ при работе с большими данными
29. Бизнес-анализ с использованием ИИ
30. ИИ как ключевой фактор развития туризма в XXI веке

**8. Рекомендуемая литература**

1. АлександроваА.Ю. Международный туризм. - М.: КНОРУС, 2022. – 464 с.
2. Кружалин В.И., Мироненко Н.С., Зигерн-Корн Н.В., Шабалина Н.В. География туризма. - М.: Изд-во Федерального агентства по туризму, 2017. – 592 с.
3. Кумова Д.М. Использование платформ на базе искусственного интеллекта в сфере туризма // Сервис в России и за рубежом. 2021. Т.15. №3. С. 18–26.
4. Остроух А.В. Системы искусственного интеллекта: монография. – Санкт-Петербург: Лань. – 2019. – 228 с.
5. Станкевич Л. А. Интеллектуальные системы и технологии : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Л. А. Станкевич. — М. : Издательство Юрайт, 2018.
6. Yasnitskiy, L. N., Brzhevskaya, A. S., & Cherepanov, F. M. (2010). O vozmozhnosti primenenija iskusstvennogo intellekta v sfere turizma [Possibilities of application of artificial intelligence techniques in the field of tourism]. Service plus, 4(4), 111–115. (In Russ.).

**9. Язык преподавания: русский**

**10. Разработчик(и) программы:**

Д.г.н., профессор Виктор Иванович Кружалин

К.г.н., доцент Шабалина Наталия Владимировна