

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
КАФЕДРА СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

УТВЕРЖДЕНО
решением президиума
Ученого совета ННГУ
им. Н.И. Лобачевского
(протокол от 14 декабря 2021 г. № 4)

Рабочая программа дисциплины

**ИНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГИИ ПРОДАЖ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА И
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Уровень высшего образования
бакалавриат

Направление подготовки / специальность
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность образовательной программы
Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий

Форма обучения
Очная, заочная

Нижегород
2022 год

1. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Интернет-технологии продаж в сфере гостеприимства и общественного питания» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений «Дисциплины (модули) по выбору, в соответствии с типом задач профессиональной деятельности» Блок 1. Технологический модуль (Б1.В.ДВ.04.01.04) ООП по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий» (квалификации «Бакалавр»).

Дисциплина изучается на 4 курсе в 8 семестре (очная форма обучения) и на 5 курсе в 9 и 10 семестре (заочная форма обучения).

Целями освоения дисциплины являются:

- приобретение знаний по технологии и организации интернет-продаж в сфере гостеприимства и общественного питания;
- приобретение знаний по технологии организации интернет-продаж в сфере гостеприимства и общественного питания;
- приобретение умений по организации деятельности по интернет-продажам услуг гостеприимства и общественного питания;
- овладение технологиями по использованию отдельных инструментов продаж в сети Интернет в индустрии гостеприимства и общественного питания.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции* (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине**	
ПКР-4. Способен применить современные технологии для организации гостиничной деятельности и деятельности организаций сферы общественного питания	ПКР-4.1. Осуществляет проведение мероприятий по организации гостиничной деятельности и деятельности организаций сферы общественного питания	У 4.1 Уметь владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале З 4.1 Знать законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг В 4.1 Владеть навыками координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов)	Коллоквиум Кейс-задачи Разноуровневые задачи и задания
	ПКР-4.2. Использует нормативно-правовые документы и стандарты при организации гостиничной деятельности и деятельности организаций сферы общественного питания	У 4.2 Уметь владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами З 4.2 Знать законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг В 4.2 Владеть навыками координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов)	Коллоквиум Кейс-задачи Разноуровневые задачи и задания
	ПКР-4.3. Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий	У 4.3 Уметь владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения З 4.3 Знать методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб,	Коллоквиум Кейс-задачи Разноуровневые задачи и задания

		отделов) гостиничного комплекса В 4.3 Владеть навыками выявления проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	
--	--	---	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	6 ЗЕТ		6 ЗЕТ
Часов по учебному плану	216		216
в том числе			
аудиторные занятия (контактная работа):	50		14
- занятия лекционного типа	24		6
- занятия семинарского типа	24		6
- текущие консультации	2		2
самостоятельная работа	130		193
Промежуточная аттестация – экзамен	36		9

3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)			в том числе														Самостоятельная работа обучающегося, часы		
				Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы																
				из них																
	Занятия лекционного типа			Занятия семинарского типа			Занятия лабораторного типа			Всего										
Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная			
1.Основы Интернет-продаж	30		35	4		1	4		1				8		2	26		33		
2.Инфраструктура Интернет-продаж	30		42	5		1	5		1				10		2	26		40		
3.Интернет-взаимодействие с индивидуальными потребителями	30		42	5		1	5		1				10		2	26		40		
4.Средства поиска информации и адресация в Интернет	30		42	5		1	5		1				10		2	26		40		
5.Оценка эффективности использования Интернет-ресурсов	30		44	5		2	5		2				10		4	26		40		
Итого	180		207	24		6	24		6				48		12	130		193		
Промежуточная аттестация – экзамен	36		9																	
Итого	216		216	24		6	24		6				48		12	130		193		

Практические занятия (семинарские занятия) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает решение прикладной задачи-кейса по профилю профессиональной деятельности и направленности образовательной программы.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 6 часов.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: применение современных информационных и коммуникационных технологий для реализации и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания; участие в разработке и внедрении инновационных методов, средств и технологий;
- компетенций: ПКР-4.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа. Промежуточная аттестация проходит в традиционных формах (экзамен).

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение отдельных тем рабочей программы. Цель самостоятельной работы – подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии.

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и тем по изучаемой дисциплине. Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала. Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к научным монографиям и материалам периодических изданий.

При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что данная дисциплина тесно связана с ранее изучаемыми дисциплинами. На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать. Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную литературу по данной теме;
- 4) тщательно изучить лекционный материал;
- 5) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия.

Итоговой формой контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине является экзамен. В начале семестра рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к экзамену по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, разработанные кафедрой по данной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом существа того или иного вопроса.

Примеры заданий для самостоятельной работы

Тема 1. Основы Интернет-продаж

1. Поставщики и потребители на рынке информационных ресурсов.
2. Характеристики современного информационного рынка.

Тема 2. Инфраструктура Интернет-продаж

1. Электронная коммерция в Интернет.

2. Интернет как канал распределения, преимущества и недостатки

Тема 3 Интернет-взаимодействие с индивидуальными потребителями

1. Управление клиентской базой. Основные характеристики клиентской базы в системах CRM.

2. Учет, управление, анализ продаж в CRM-системах. Управление менеджерами по продажам.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п.5.2.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Интернет-технологии продаж в сфере гостеприимства и общественного питания», созданный в системе электронного обучения ННГУ – <https://e-learning.unn.ru>

5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), включающий:

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
Знания	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько незначительных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки
Умения	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
Навыки	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценки при промежуточной аттестации

Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
Очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»,

	при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
Удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
Неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

5.2.1 Контрольные вопросы

Вопросы	Код формируемой компетенции
1. Основы управления взаимоотношениями с клиентами	ПКР-4
2. Источники эффективности технологии управления взаимоотношениями с клиентами	ПКР-4
3. Понятие информационного бизнеса. Появление и развитие информационного рынка в России Виды услуг на информационном рынке	ПКР-4
4. Группы пользователей информационного рынка	ПКР-4
5. Технологии интернет-бизнеса	ПКР-4
6. Функции электронных технологий в предпринимательстве	ПКР-4
7. Формы электронной торговли	ПКР-4
8. Каналы распределения и их функции	ПКР-4
9. Посредники на рынке электронной коммерции	ПКР-4
10. Базы данных как информационный ресурс	ПКР-4
11. Физические принципы каналов передачи информации	ПКР-4
12. Виды и характеристики компьютерных сетей	ПКР-4
13. Структура глобальных сетей	ПКР-4
14. Принципы организации поисковых систем. Язык запросов поисковых систем	ПКР-4
15. Реклама в Интернет	ПКР-4
16. Управление знаниями в CRM-системах. Порталы и базы знаний	ПКР-4
17. Управление потоками работ в CRM-системах	ПКР-4
18. Хранилища и витрины данных в CRM-системах	ПКР-4
19. Центры взаимодействий в CRM-системах	ПКР-4
20. Интеграция CRM-систем с иными информационными системами	ПКР-4
21. Основные CRM-системы мирового рынка	ПКР-4
22. Структура и основные функции электронных магазинов. Разработка, размещение и поддержка сайта Интернет-магазина.	ПКР-4
23. Классификация электронных магазинов. Количественная и качественная оценка электронного магазина	ПКР-4
24. Формы и методы проведения маркетинговых исследований в сети Интернет.	ПКР-4
25. Сущность и виды рекламы в электронной коммерции. Особенности электронной рекламной кампании и ее эффективность.	ПКР-4
26. Корпоративный Web-сайт, его роль в коммерческой деятельности.	ПКР-4

5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенций ПКР-4

1. Информационные ресурсы – это...

- а) собственно информация, которая продается и покупается на соответствующем рынке
- б) совокупность экономических, правовых и информационных отношений по торговле информацией
- в) информация, зафиксированная на материальных носителях носители и хранящаяся в информационных системах (библиотеках, архивах, фондах, банках данных и других информационных системах)
- г) сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления

2. Спам (Spam) – это...

- а) Массовая рассылка коммерческой, политической и иной рекламы (информации) или иного вида сообщений лицам, не выразившим желания их получить
- б) Это пакетная технология передачи данных преимущественно локальных компьютерных сетей
- в) Это сетевой протокол, предназначенный для передачи электронной почты в сетях ТСР/IP

3. Какая из основных моделей распространения программных продуктов продается на «материальном» рынке в виде набора, включающего в себя собственно диски с программами, необходимые руководства для пользователя, лицензию на право пользования продуктом и т.д.?

- а) Shareware-модель
- б) Freeware-модель
- в) Коробочная поставка
- г) Открытое программное обеспечение

4. Интернет – это...

- а) множество документов, хранящихся на различных подключенных к Интернету компьютерах, причем документы эти не обособлены друг от друга, а связаны посредством гиперссылок
- б) объединение компьютеров по всему миру с целью обмена данными на основе использования однородных протоколов
- в) отображение, которое ставит в соответствие фрагменту одного документа другой документ (или точное место в другом документе)
- г) набор web-страниц, связанных перекрестными гиперссылками, объединенных общей темой и созданных ради одной цели

5. Web сайт – это...

- а) объединение компьютеров по всему миру с целью обмена данными на основе использования однородных протоколов
- б) множество документов, хранящихся на различных подключенных к Интернету компьютерах, причем документы эти не обособлены друг от друга, а связаны посредством гиперссылок
- в) отображение, которое ставит в соответствие фрагменту одного документа другой документ (или точное место в другом документе)
- г) набор web-страниц, связанных перекрестными гиперссылками, объединенных общей темой и созданных ради одной цели

6. Сайты или ресурсы, которые содержат информацию или документы, ради которых пользователи и приходят в Интернет, называются...

- а) Информационные сайты
- б) Корпоративные сайты и сайты электронной коммерции
- в) Конечные (функциональные) сайты
- г) Порталы

7. Web-интерфейсы – это...

- а) это web-сайт, сочетающий в себе функции навигационного сайта и информационного ресурса по различным темам

- б) сайты или ресурсы, которые содержат информацию или документы, ради которых пользователи и приходят в Интернет
- в) сайты, которые через стандартные web-страницы предоставляют доступ к сервисам Интернета (электронной почты, телеконференций и другим)
8. Что из перечисленного является IP-адресом?
- а) 192.168.1.0
- б) www.rambler.ru
- в) 255
- г) 0100010
9. Наименее надежное и наименее скоростное подключение компьютера к Интернет – это...
- а) DSL
- б) спутниковая связь
- в) сотовая связь
- г) коммутируемое телефонное
10. Язык разметки гипертекстовых страниц – это...
- а) HTTP
- б) HTML
- в) C++
- г) Pascal

5.2.3. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции ПКР-4

Пример практического задания

Задание для оценки сформированности умений компетенции ПКР-4

Переместиться на главную страницу поисковой системы Яндекс. Выбрать любой раздел, а в нем любую категорию. Перейти по ссылке Помощь. Изучить следующие разделы справочной системы: «Общие советы при поиске», «Расширенный поиск» и «Синтаксис запросов». Особое внимание уделить синтаксису языка запросов. Произвести поиск документов, содержащих в тексте документа устойчивое словосочетание: «интернет-технологии продаж». Использовать оператор языка запросов.

Пример практического задания

Задание для оценки сформированности знаний компетенции ПКР-4

С помощью системы Google (<http://www.google.com>) найти сайты, содержащие общую информацию о гостиничном бизнесе. Использовать ключевое слово hospitality (гостеприимство). Просмотреть результаты поиска. Отвечают ли они Вашим ожиданиям? Для сравнения попробуйте поискать слово hospitality в системе Yandex. Какая система, по Вашему мнению, лучше справилась с поставленной задачей? Сделать соответствующие выводы.

5.2.4 Темы курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине согласно учебному плану не предусмотрены.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература

1. 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. - М: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-07375-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/470420>
2. Интернет-маркетинг: учебник для вузов / О.Н. Жильцова [и др.]; под общей редакцией О.Н. Жильцовой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М: Издательство Юрайт, 2020. – 301 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-04238-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450115>

б) дополнительная литература

1. Информационные технологии в маркетинге: учебник и практикум для вузов / С.В. Карпова [и др.]; под общей редакцией С.В. Карповой. – М: Издательство Юрайт, 2020. – 367 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-02476-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450114>
2. Кожевникова Г.П. Информационные системы и технологии в маркетинге: учебное пособие для вузов / Г.П. Кожевникова, Б.Е. Одинцов. – М: Издательство Юрайт, 2021. – 444 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-07447-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/469320>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Интернет-журнал «4Р» – 4r.ru
2. Информационно-аналитический портал «Российский рынок» – russianmarket.ru

г) специализированная литература

1. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: компьютеры, мультимедийный проектор, экран.

Помещения оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ с учетом рекомендаций и ООП ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий».

Автор

к.э.н., доцент

кафедры сервиса и туризма

Н.А. Шимин

Рецензент:

Директор АНО «Эксперт-НН

Торгово-промышленной палаты

Нижегородской области,

руководитель Центра по классификации

средств размещения

Н.А. Барина

Заведующий кафедрой

сервиса и туризма

д.э.н., профессор

М.В. Ефремова