

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 Ученого совета ННГУ
им. Н.И. Лобачевского
(протокол от 30 ноября 2022 г. № 13)

Рабочая программа дисциплины
ИНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГИИ 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
2023 год

1. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Интернет-технологии 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 (заочная форма обучения).

Целями освоения дисциплины являются:

Изучение современных тенденций в цифровизации продаж в сфере гостеприимства и общественного питания;

Приобретение навыков и умений по организации внедрения Интернет-технологий продаж в сфере 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.	З-4.1 (ПКР-4.1) Знать основные современные тенденции развития цифровизации в сфере гостеприимства и общественного питания У-4.1 (ПКР 4.1) Уметь выявлять Интернет-технологии продаж, наиболее актуальные для внедрения конкретным предприятием в сфере гостеприимства или общественного питания В-4.1 (ПКР-4.1) Владеть навыками прогнозирования результатов внедрения Интернет-технологий на качество услуг	Задания Тесты Опросы

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
- КСФИР	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																	
	Очная	Очно-заочная	Заочная	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							
1.Тенденции цифровизации в сфере гостеприимства общественного питания	34		45	6		1	6		1				12		2	22		43			
2.Интернет-каналы взаимодействия с потребителями	48		54	6		2	6		2				12		4	36		50			
3.Продвижение услуг с использованием Интернет-технологий	48		54	6		2	6		2				12		4	36		50			
4. Информационные технологии в маркетинговых исследованиях предприятия сферы гостеприимства и общественного питания	48		52	6		1	6		1				12		2	36		50			
КСФИР	2		2																		
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			

Тема 1.Тенденции цифровизации в сфере гостеприимства и общественного питания

Изменение поведения потребителей в условиях цифровизации бизнеса. Изменение комплекса маркетинга в условиях цифровизации сферы гостеприимства и общественного питания. Основные направления цифровизации.

Тема 2. Интернет-каналы взаимодействия с потребителями

Сайты предприятий, мобильные приложения, мессенджеры и социальные сети, системы бронирования и агрегаторы служб доставки. Задачи и функции Интернет-каналов. Характер и структура контента. Карточка товара/услуги.

Оmnikanальность взаимодействия с потребителем. CRM-системы.

Тема 3. Продвижение услуг с использованием Интернет-технологий

Пользовательский контент: значение, виды, возможности использования, площадки для размещения. Акции, конкурсы, реферальные программы, приёмы геймификации для продвижения услуг в Интернете.

Тема 4. Информационные технологии в маркетинговых исследованиях предприятия сферы гостеприимства и общественного питания

Задачи и инструменты маркетинговых исследований. Опросы и их автоматизация. Сервис Яндекс.Взгляд. Таргетирование в маркетинговой деятельности: социальные сети, Яндекс.Аудитория. Использование анализа больших данных для предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

Классификация информационных систем маркетинга. Практика применения информационных систем обеспечения маркетинга. Проблемы, барьеры и выгоды от применения маркетинговых информационных систем

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 выполнение практических заданий 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; - обеспечение качества обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства и общественного питания; - обеспечение активного содействия удовлетворению потребностей потребителей, используя ресурсы и возможности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; - обеспечение технологической деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

- компетенций: ПКР 4.1.

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. Тенденции цифровизации в сфере гостеприимства и общественного питания

- 1) Задание (типовые задания см. п.5) Задание выполняет в письменной форме в размере не более страницы. При необходимости сопровождается иллюстрациями. Шкала оценивания семибалльная (см.п.5.1 критерии оценки заданий)
- 2) Подготовка к опросу (см. п.5). Вопросы 1-7 Шкала оценивания семибалльная (см.п.5.1 критерии оценки собеседования/опроса))
- 3) Тесты (см.п.5). Шкала оценивания семибалльная (см.п.5.1 критерии оценки тестов)

Тема 2. Интернет-каналы взаимодействия с потребителями

- 1) Задание (типовые задания см. п.5) Задание выполняет в письменной форме в размере не более страницы. При необходимости сопровождается иллюстрациями. Шкала оценивания семибалльная (см.п.5.1 критерии оценки заданий)
- 2) Подготовка к опросу (см. п.5). Вопросы 8-19. Шкала оценивания семибалльная (см.п.5.1 критерии оценки собеседования/опроса))
- 3) Тесты (см.п.5). Шкала оценивания семибалльная (см.п.5.1 критерии оценки тестов)

Тема 3. Продвижение услуг с использованием Интернет-технологий

- 1) Задание (типовые задания см. п.5) Задание выполняет в письменной форме в размере не более страницы. При необходимости сопровождается иллюстрациями. Шкала оценивания семибалльная (см.п.5.1 критерии оценки заданий)
- 2) Подготовка к опросу (см. п.5). Вопросы 20-28. Шкала оценивания семибалльная (см.п.5.1 критерии оценки собеседования/опроса))
- 3) Тесты (см.п.5). Шкала оценивания семибалльная (см.п.5.1 критерии оценки тестов)

Тема 4. Информационные технологии в маркетинговых исследованиях предприятия сферы гостеприимства и общественного питания

1) Задание (типовые задания см. п.5) Задание выполняет в письменной форме в размере не более страницы. При необходимости сопровождается иллюстрациями. Шкала оценивания семибалльная (см.п.5.1 критерии оценки заданий)

2) Подготовка к опросу (см. п.5). Вопросы 29-38. Шкала оценивания семибалльная (см.п.5.1 критерии оценки собеседования/опроса))

3) Тесты (см.п.5). Шкала оценивания семибалльная (см.п.5.1 критерии оценки тестов)

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 в сфере гостеприимства и общественного питания», созданный в системе электронного обучения ННГУ – <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=11237>

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

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности и 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 незначительными 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»

Критерии оценки тестов

Каждое правильно выполненное задание оценивается 1 баллом. Задания, предполагающие множественный выбор (несколько правильных ответов) имеют максимальную оценку - 1 балл. Если обучающимся указаны не все правильные ответы из нескольких возможных, то его оценка уменьшается пропорционально. Задания с открытым вопросом оцениваются 1 баллом, если ответ совпал с одним из вариантов правильных ответов.

Тест оценивается по следующей шкале

Превосходно	100%
Отлично	90-99%
Очень хорошо	80-90%
Хорошо	70-80%
Удовлетворительно	50-70%
Неудовлетворительно	20-50%
Плохо	0-20%

Критерии оценки заданий

Оценка	Уровень подготовленности, характеризуемый оценкой
Превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала
Отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
Очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
Хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но обучающийся показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы
Удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных

	задач), но обучающийся допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
Неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), обучающийся дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий.
Плохо	Задание не выполнено, обучающийся демонстрирует полное незнание материала

Критерии оценки собеседования (опроса)

Превосходно	ставится в случае, если студент отвечает четко и последовательно, показывая глубокие знания по теме и уверенное владение основным и дополнительным материалом. Ответ логичен и обоснован
Отлично	ставится в случае, если студент отвечает четко и последовательно, показывая глубокие знания по теме и уверенное владение основным материалом. Ответ логичен и обоснован
Очень хорошо	ставится в случае, если ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей непринципиального характера
Хорошо	ставится в случае, если студентом допущены неточности непринципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы
Удовлетворительно	ставится в случае, если студент допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основных понятий темы.
Неудовлетворительно	ставится в случае, если студент при ответе на вопросы допускает грубые ошибки, демонстрирует незнание основных терминов и понятий
Плохо	ставится в случае, если студент демонстрирует полное незнание материала

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

5.2.1 Контрольные вопросы

Вопросы	Код формируемой компетенции
1. Изменение поведения потребителей в условиях цифровизации бизнеса	ПКР-4.1
2. Изменение комплекса маркетинга в условиях цифровизации: товар/услуга	ПКР-4.1
3. Изменение комплекса маркетинга в условиях цифровизации: цены	ПКР-4.1
4. Изменение комплекса маркетинга в условиях цифровизации: продвижение	ПКР-4.1
5. Изменение комплекса маркетинга в условиях цифровизации: каналы сбыта	ПКР-4.1
6. Направление цифровизации продаж в гостиничном бизнесе	ПКР-4.1
7. Направления цифровизации продаж в сфере общественного питания	ПКР-4.1
8. Сайт гостиницы: задачи, структура, контент, обеспечение трафика	ПКР-4.1

9. Сайт предприятия общественного питания: задачи, структура, контент, обеспечение трафика	ПКР-4.1
10. Мобильное приложение предприятия: задачи, структура, контент, обеспечение трафика	ПКР-4.1
11. Использование мессенджеров предприятиями сферы услуг: решаемые задачи, возможности	ПКР-4.1
12. Площадки для бронирования как канал взаимодействия гостиницы с клиентом	ПКР-4.1
13. Агрегаторы служб доставки как канал взаимодействия предприятия общественного питания с клиентом	ПКР-4.1
14. Организация доставки онлайн заказов из предприятий общественного питания	ПКР-4.1
15. Задачи и особенности онлайн каталога ресторана или службы доставки готовых блюд	ПКР-4.1
16. Задачи и особенности карточки товара при выборе готовых блюд онлайн	ПКР-4.1
17. Задачи и особенности карточки товара/услуги при выборе гостиницы онлайн	ПКР-4.1
18. Омниканальность взаимодействия с потребителем: задачи, преимущества и возможность реализации	ПКР-4.1
19. CRM - системы в гостиничном бизнесе	ПКР-4.1
20. Пользовательский контент и социальное доказательство: значение для предприятия	ПКР-4.1
21. Направления использования пользовательского контента	ПКР-4.1
22. Площадки для размещения пользовательского контента	ПКР-4.1
23. Агрегаторы отзывов как площадки для размещения пользовательского контента	ПКР-4.1
24. Геосервисы как площадки для размещения пользовательского контента	ПКР-4.1
25. Акции и конкурсы как инструмент онлайн продвижения в сфере услуг	ПКР-4.1
26. Организация реферальных онлайн-программ для продвижения услуг	ПКР-4.1
27. Геймификация в бизнесе: значение и особенности использования	ПКР-4.1
28. Приёмы онлайн-продвижения предприятия сферы услуг с помощью геймификации	ПКР-4.1
29. Задачи маркетинговых исследований в сфере гостеприимства и общественного питания	ПКР-4.1
30. Проведение опросов в рамках маркетинговых исследований	ПКР-4.1
31. Автоматизация проведения опросов: Яндекс Взгляд	ПКР-4.1
32. Таргетирование в маркетинговой деятельности: возможности социальной сети	ПКР-4.1
33. Таргетирование в маркетинговой деятельности: Яндекс.Аудитория	ПКР-4.1
34. Большие данные и их применение для решения задач маркетинга в сфере гостеприимства и общественного питания	ПКР-4.1
35. Классификация программ для обеспечения маркетинговой деятельности предприятия	ПКР-4.1
36. Проблемы и барьеры внедрения маркетинговых информационных систем	ПКР-4.1

37. Выгоды от внедрения маркетинговых информационных систем	ПКР-4.1
38. Виды маркетинговых информационных систем для сферы гостеприимства и общественного питания	ПКР-4.1

5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенций

5.2.2.1 Компетенция ПК-3

1.Значимое для предмета маркетинга, бесплатно создаваемое потребителями и размещаемое ими публично содержимое, в котором упоминается предмет маркетинга:

- а) пользовательский контент
- б) социальное доказательство
- в) реферальный маркетинг
- г) геймификация

2.Какое явление отражает следующая фраза: Мы определяем, что является правильным, выясняя, что считают правильным другие.

- а) пользовательский контент
- б) социальное доказательство
- в) видеонаблюдение
- г) геймификация

5.2.2.2. Компетенция ПК-5

1.Построение коммуникации с целевой аудиторией с помощью различных каналов (email, соцсети, push-уведомления и т.д.), объединенных в единую систему -

- А) омниканальность
- Б) многоканальность
- В) геймификация
- Г) реферальный маркетинг

2.Даркситчен (Dark Kitchen) - это

- А) Место для обучения персонала
- Б) Место для приготовления и сбора онлайн заказов
- В) Подсобное помещение предприятия общественного питания с уменьшенной освещенностью

5.2.3 Типовые задания для оценки сформированности компетенций

5.2.3.1 Компетенция ПК-3

Задание 1

Выберите сайты двух российских гостиниц, укажите название предприятия и адрес сайта. Изучите их и проведите сравнительную оценку по следующему плану.

1. Определите критерии оценки и укажите, как каждый из критериев реализован на выбранных сайтах:

Наименование критерия	Гостиница 1	Гостиница 2
1.Понятность меню сайта		
2.Описание цен		
3.Информация о номерах		
4.Информация о дополнительных услугах		
5.Информация об отеле		
6.Описание контактов		
7.Возможность обратной связи через сайт		

(онлайн консультант)		
8.Возможность оставлять отзывы на сайте		
9.Возможность онлайн бронирования		
10.Мультиязычность сайта		
11.Наличие карт и маршрутов проезда к гостинице		
12.Удобство работы с сайтом при использовании мобильных устройств		
13.Дизайн сайта		

Примеры формулировок: возможность обратной связи через сайт отсутствует/присутствует в ограниченном интервале времени/ присутствует постоянно; информации о номере представлена в виде (краткого, подробного, детального) текстового описания и фотографий (хорошего/плохого) качества в количестве не менее ____, отражающих/не отражающих состояние номера (спальное место, вид из окна, санузел и пр.)

Сделайте вывод относительно преимуществ, недостатков анализируемых сайтов.

5.2.3.2 Компетенция ПК-5

Задание 1

Выберите предприятие общественного питания, которое осуществляет доставку заказов. Изучите и опишите различные варианты оформления заказа на доставку. Так Мир Пиццы в Нижегородской области дает возможность сделать заказ по телефону, указанному на сайте и на страничках компании в социальных сетях ВК и Одноклассники, а также через агрегаторы Delivery Club, Яндекс.Еда, через мобильные приложения компании и агрегаторов.

Обратите внимание на наличие/отсутствие различий в условиях доставки при заказе из различных источников, на предоставляемые скидки, бонусы, возможность участия в акциях и накопительных программах.

Сделайте вывод относительно того в каких ситуациях потребителям выгодно использовать те или иные способы размещения заказа и доставки.

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, 2022. – 340 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-07375-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/490903> (дата обращения: 21.08.2022).

2. Интернет-маркетинг : учебник для вузов / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 335 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15098-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489043> (дата обращения: 26.08.2022).

3. Отнюкова, М. С. Инновации в туризме : учебное пособие для вузов / М. С. Отнюкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 135 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15354-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497663> (дата обращения: 21.08.2022).

б) дополнительная литература

4. Гаврилов, Л. П. Информационные технологии в коммерции : учебное пособие / Л.П. Гаврилов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 369 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1085795. - ISBN 978-5-16-016187-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1085795> (дата обращения: 25.08.2022). – Режим доступа: по подписке.

5. Жабина, С. Б. Маркетинг продукции и услуг. Общественное питание : учебное пособие для вузов / С. Б. Жабина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05141-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493126> (дата обращения: 25.08.2022).

6. Информационные технологии в маркетинге : учебник и практикум для вузов / С. В. Карпова [и др.] ; под общей редакцией С. В. Карповой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 367 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02476-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489042> (дата обращения: 22.08.2022).

7. Кожевникова, Г. П. Информационные системы и технологии в маркетинге : учебное пособие для вузов / Г. П. Кожевникова, Б. Е. Одинцов. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07447-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489534> (дата обращения: 22.08.2022).

8. Маркетинг-менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.] ; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 379 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01165-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489346> (дата обращения: 26.08.2022).

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. <https://www.retail.ru/> - Retail.ru - портал для ритейлеров и поставщиков
2. https://www.delivery-club.ru/promo_rules - Delivery Club доставка еды и продуктов
3. https://yandex.ru/promo/eda/partners/registration?utm_medium=site&utm_source=site-eda-d&utm_campaign=bottom-rest&lp_source=site-eda - Доставка ваш новый канал продаж
4. <https://ekdostavka.ru/> - ЕКДоставка - Доставка из любимых ресторанов Нижнего Новгорода
5. <https://www.ozon.ru/travel/> Поиск дешёвых авиа и ж/д билетов онлайн
6. <https://www.tripadvisor.ru/> - Tripadvisor
7. <https://travel.yandex.ru/> - Яндекс Путешествия

г) специализированная литература

1. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>
2. Журнал «Сервис в России и за рубежом» // Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/contents.asp?titleid=26230>

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 торгового дела

Н.Г. Копасовская

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

Программа одобрена на заседании методической комиссии Института экономики и предпринимательства от «14» ноября 2022 года, протокол № 6.