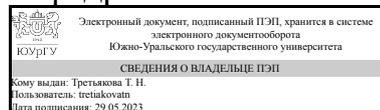


УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



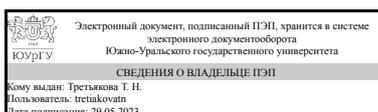
Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.М0.02.02 Электронная коммерция в индустрии гостеприимства:
проектное обучение
для направления 43.04.03 Гостиничное дело
уровень Магистратура
магистерская программа Цифровая трансформация в индустрии гостеприимства
форма обучения очная
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

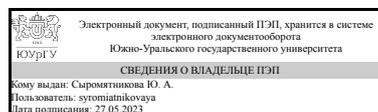
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 15.06.2017 № 558

Зав.кафедрой разработчика,
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,
к.пед.н., доцент



Ю. А. Сыромятникова

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины – познакомить магистрантов с особенностями организации электронной коммерции в индустрии гостеприимства и научиться интегрировать технологии электронной коммерции в целях развития гостиничной деятельности. Задачи: изучить современные тенденции развития и технологии электронной коммерции в организации гостиничного бизнеса; научиться разрабатывать и внедрять системы электронной коммерции для обеспечения конкурентоспособности гостиничного предприятия.

Краткое содержание дисциплины

К основным вопросам, рассматриваемым в рамках изучения дисциплины, относятся: принципы организации цифровой электронной торговли в индустрии гостеприимства; особенности рынка электронной коммерции в индустрии гостеприимства

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-5 Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Знает: виды электронной коммерции и принципы организации цифровой электронной торговли в индустрии гостеприимства Умеет: координировать деятельность по планированию, организации и контролю сферы электронной торговли гостиничного предприятия Имеет практический опыт: работы с профессионально-ориентированными информационными системами электронной коммерции
ПК-8 Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Знает: особенности рынка электронной коммерции в индустрии гостеприимства Умеет: разрабатывать и внедрять системы электронной коммерции для обеспечения конкурентоспособности гостиничного предприятия Имеет практический опыт: выбора рационального метода организации коммерческой деятельности гостиничного предприятия в цифровой среде

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Национальная система классификации средств размещения, Статистические исследования в индустрии гостеприимства, Цифровые технологии гостиничной деятельности,	Исследование, оценка и прогнозирование экономической устойчивости гостиничного предприятия

Технологии разработки анимационных программ, Международные гостиничные цепи, Производственная практика (проектно-технологическая) (2 семестр)	
---	--

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Международные гостиничные цепи	<p>Знает: современные гостиничные цепи и управляющие компании, типологию моделей гостиничной деятельности, методику моделирования, принципы и подходы к стандартизированному моделированию в соответствии с международными стандартами обслуживания в гостиничных комплексах, международные, национальные и региональные стандарты качества в индустрии гостеприимства, современные гостиничные цепи и управляющие компании</p> <p>Умеет: анализировать информацию о деятельности современных гостиничных цепей на мировом и национальном рынке индустрии гостеприимства, выбирать методику моделирования и определять условия эффективного внедрения и функционирования стандартизированных моделей обслуживания в гостиничных комплексах в соответствии с международными стандартами, анализировать и сопоставлять стандарты обслуживания и стандарты предприятия с менеджментом качества индустрии гостеприимства, анализировать информацию о деятельности современных гостиничных цепей на мировом и национальном рынке индустрии гостеприимства</p> <p>Имеет практический опыт: интерпретации современных технологий передовых зарубежных и национальных гостиничных цепей, проектирования моделей предметной области в индустрии гостеприимства в соответствии с международными стандартами, разработки стандартов предприятия и стандартов обслуживания, с учетом комплексной оценки качества индустрии гостеприимства в регионе, интерпретации современных технологий передовых зарубежных и национальных гостиничных цепей</p>
Национальная система классификации средств размещения	<p>Знает: нормативно-законодательную базу организации и контроля средств размещения в РФ, нормативно-правовую базу системы стандартизации и классификации гостиниц и других средств размещения, особенности организации эффективного использования персонала; виды кадровой политики в гостинице;</p>

	<p>профессиональные стандарты и требования к должности; планирование карьеры и формирование кадрового резерва в индустрии гостеприимства Умеет: проводить оценку качества организации гостиничной деятельности в средствах размещения на соответствие заявленной категории, проводить оценку соответствия предприятий индустрии гостеприимства заявленной категории, применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие деятельность по управлению персоналом; обеспечивать эффективную организацию адаптации и обучения персонала; осуществлять выбор исследовательского инструментария (методик, техник, процедур) и применять его в конкретных ситуациях Имеет практический опыт: анализа соответствия качества гостиничных услуг существующим требованиям, составления научно-технической документации по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, организации системы управления персоналом в гостиницах и средствах размещения, соответствующей стратегии развития гостиничного предприятия</p>
<p>Цифровые технологии гостиничной деятельности</p>	<p>Знает: основные понятия, принципы и особенности статистического анализа информации, современные цифровые технологии, используемые в индустрии гостеприимства в РФ и за рубежом, особенности использования цифровых технологий при проектировании маркетинговых инноваций в индустрии гостеприимства Умеет: осуществлять поиск нужных источников информации; составлять аналитические отчеты на основе полученной информации, организовывать в цифровой среде взаимодействие с другими людьми, генерировать идеи маркетинговых инноваций и воплощать их в цифровых технологиях; реализовать маркетинговые инновации посредством цифровых технологий Имеет практический опыт: управления информационными ресурсами и использования основных гостиничных программ в цифровой среде, использования различных цифровых средств для организации профессионального взаимодействия в индустрии гостеприимства в условиях цифровой среды, создания опросников, анкет на онлайн платформах для проведения маркетинговых исследований</p>
<p>Технологии разработки анимационных программ</p>	<p>Знает: особенности анимационного обслуживания в различных средствах размещения; методику анимационной деятельности, особенности работы с различными типами потребителей в зависимости от их</p>

	<p>возраста, пола, национальности, психологических особенностей; основы управления анимационной деятельностью в гостиницах Умеет: разрабатывать различные анимационные программы, учитывать различные особенности (национальные, возрастные, психологические и т.д.) целевой аудитории при разработке и реализации анимационных программ; оценивать эффективность анимационного менеджмента в отеле Имеет практический опыт: организовывать отдых и развлечения, организации игрового взаимодействия с различными группами гостей, экскурсантов, туристов (в том числе с применением подвижных, народных и спортивных игр и соревнований)</p>
<p>Статистические исследования в индустрии гостеприимства</p>	<p>Знает: основные источники статистической информации в сфере гостеприимства; методы сбора, обработки и анализа статистической информации по сфере гостеприимства, алгоритм проведения исследовательского проекта в индустрии туризма и гостеприимства, технологию применения различных статистических методов, применяемых в отрасли, формы статистической отчетности; методика и методы статистического анализа; способы сбора статистической информации, системы показателей статистики гостиничной индустрии, принципы и методы их расчета Умеет: использовать методы общей теории статистики в анализе деятельности гостиничных предприятий, грамотно интерпретировать полученные результаты; составлять, понимать и анализировать статистическую отчетность в сфере гостеприимства, составлять, понимать и анализировать статистическую отчетность, как основную форму статистического наблюдения в сфере гостеприимства; применять методы расчета основных статистических показателей в сфере гостеприимства, использовать методологию обработки и анализа статистической информации; применять методы обработки статистических данных, планировать, организовывать и контролировать процесс выполнения исследовательского проекта, включая выбор источников информации, ее сбора, редактирования и анализа Имеет практический опыт: применять методы расчета основных статистических показателей сферы гостеприимства, выявлять и оценивать взаимосвязи между основными показателями в сфере гостеприимства и анализировать их динамику, применения методов расчета абсолютных, относительных и средних величин, показателей вариации, экономических индексов, корреляции и регрессии, показателей рядов</p>

	динамики, статистической обработки полученных в ходе исследования данных; интерпретировать и объяснить полученные результаты исследования
Производственная практика (проектно-технологическая) (2 семестр)	<p>Знает: основные тенденции развития территориальных туристско-рекреационных систем на глобальном, региональном и локальном уровнях, нормативно-законодательную базу национальной системы классификации средств размещения, теоретические аспекты клиентоориентированного подхода; технологии разработки стратегии CRM как основы подготовки кадров в сфере гостеприимства</p> <p>Умеет: обосновывать и разрабатывать концепции и принципы региональной гостиничной деятельности с учетом государственной политики и современных тенденций развития внутреннего туризма, проводить оценку качества услуг средств размещения на соответствие заявленной категории, разрабатывать процедуры поддержки работоспособности информационных систем для формирования и развития кадрового потенциала сферы гостеприимства</p> <p>Имеет практический опыт: координации маркетинговых усилий в управлении продажами; работы с ресурсами глобальных систем бронирования туристского и гостиничного продуктов, анализа качества гостиничных услуг и устранения существующих несоответствий, решать стандартные задачи профессиональной деятельности с учетом основных требований системы подготовки кадров</p>

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 24,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		3	
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108	
<i>Аудиторные занятия:</i>	16	16	
Лекции (Л)	0	0	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	83,5	83,5	
Подготовка к экзамену	43,5	43,5	
Выполнение заданий в Электронном ЮУрГУ	40	40	

Консультации и промежуточная аттестация	8,5	8,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Введение в электронную коммерцию	8	0	8	0
2	Технологии электронной коммерции в индустрии гостеприимства	8	0	8	0

5.1. Лекции

Не предусмотрены

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Организация электронной коммерции в Российской Федерации	2
2	1	Становление и развитие электронной коммерции	2
3	1	Электронные торговые площадки	2
4	1	Социальные сети в предпринимательстве и бизнесе	2
5	2	CRM-системы в индустрии гостеприимства	2
6	2	Интернет-маркетинг в индустрии гостеприимства	2
7	2	Системы электронных платежей в индустрии гостеприимства	2
8	2	Мобильные приложения в системе электронной коммерции	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к экзамену	Гаврилов, Л. П. Электронная коммерция : учебник и практикум для вузов / Л. П. Гаврилов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 563 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15935-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/510301	3	43,5
Выполнение заданий в Электронном ЮУрГУ	Гаврилов, Л. П. Электронная коммерция : учебник и практикум для вузов / Л. П. Гаврилов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. —	3	40

	563 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15935-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/510301 Гаврилов, Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе : учебник для вузов / Л. П. Гаврилов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 372 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15960-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/510351		
--	---	--	--

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	3	Промежуточная аттестация	Контрольная работа по терминологии курса	-	6	Контрольная работа проверяет знание терминологии курса (письменный опрос). Студенту задаются 3 вопроса из списка контрольных вопросов. Время, отведенное на опрос -30 минут. Правильный ответ на вопрос соответствует 2 баллам. Частично правильный ответ соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов – 6. На каждое задание необходимо дать развернутый ответ. При выставлении оценки за каждый ответ будет учитываться полнота содержания, грамотность, точность формулировки, самостоятельность работы. При буквальном совпадении ответов студентов их оценки аннулируются.	экзамен
2	3	Текущий контроль	CRM-системы в индустрии гостеприимства	1	15	Проанализировать современные CRM-системы в индустрии гостеприимства и определить их функциональность и экономическую целесообразность. Основные критерии: определение преимуществ и недостатков каждой из проанализированных систем -5 баллов, грамотное оформление схем и	экзамен

						диаграмм - 5 баллов, авторские выводы и рекомендации - 5 баллов	
3	3	Текущий контроль	Обоснование выбора мобильного приложения в системе электронной коммерции	1	10	Критерии оценки: полнота изложения - 2 балла, грамотность речи - 2 балла, достаточное количество источников информации и наличие ссылок на исследования - 2 балла, авторские выводы и рекомендации - 2 балла, соблюдение сроков выполнения задания - 2 балл	экзамен

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Не предусмотрены

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ		
		1	2	3
ПК-5	Знает: виды электронной коммерции и принципы организации цифровой электронной торговли в индустрии гостеприимства	+		+
ПК-5	Умеет: координировать деятельность по планированию, организации и контролю сферы электронной торговли гостиничного предприятия		+	
ПК-5	Имеет практический опыт: работы с профессионально-ориентированными информационными системами электронной коммерции		+	
ПК-8	Знает: особенности рынка электронной коммерции в индустрии гостеприимства	+		
ПК-8	Умеет: разрабатывать и внедрять системы электронной коммерции для обеспечения конкурентоспособности гостиничного предприятия		+	+
ПК-8	Имеет практический опыт: выбора рационального метода организации коммерческой деятельности гостиничного предприятия в цифровой среде		+	+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) *основная литература:*

Не предусмотрена

б) *дополнительная литература:*

Не предусмотрена

в) *отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:*

Не предусмотрены

г) *методические указания для студентов по освоению дисциплины:*

1. Электронная коммерция

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Электронная коммерция

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Гаврилов, Л. П. Электронная коммерция : учебник и практикум для вузов / Л. П. Гаврилов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 563 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15935-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/510301
2	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Гаврилов, Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе : учебник для вузов / Л. П. Гаврилов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 372 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15960-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/510351

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)
3. ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (<https://edu.susu.ru>)(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Не предусмотрено