АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.14 УПРАВЛЕНИЕ ЦИФРОВОЙ РЕПУТАЦИЕЙ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

Автор: И.В.Гончарова, заведующая кафедрой Менеджмента в индустрии гостеприимства, к.э.н., доцент

Код и наименование направления подготовки, профиля: 43.03.01 – Сервис
направленность (профиль) "Управление мероприятиями"

Квалификация (степень) выпускника: Бакалавр
Форма обучения: Очная

Цель освоения дисциплины: сформировать способность к критическому анализу информации и принятию управленческих решений при реализации проектов в сфере гостеприимства

План курса:

Тема 1. Что такое цифровая репутация.

Понятие «репутация». Репутация человека и репутация объекта или профессии. Кто создает репутацию. В чем разница между понятиями репутация и цифровая репутация. Сетевой этикет. Определение цифровой репутации. Рекомендации по выполнению практического задания по заполнению первого раздела «Карты цифровой репутации».

Тема 2. Целевая аудитория в сети.

Понятие сетевой целевой аудитории. Определение. Универсальная методика по сегментации целевой аудитории в сети 5G. Поиск и анализ текущей аудитории в сети. Составление эмоционального портрета сетевой целевой аудитории. Два пути управления сетевой целевой аудиторией: прямой и косвенный.

Тема 3. Стратегия управления цифровой профессиональной репутацией в сети.

Определение репутационного капитала, его роль в современной экономике. Шеринг-экономика и взаимосвязь цифровой репутации и успеха в бизнесе. Цифровые портреты как инструмент подбора кадров. Как формируются цифровые портреты. Цифровые портреты как основа социальных рейтингов. Работа с негативом. Две основные тактики – удаление и выдавливание при управлении информацией на собственных сетевых площадках. Работа с негативом на «чужих» сетевых площадках. Боты и проблемы с их распознаванием.

Тема 4. Управление конфликтами в социальных сетях.

Виды сетевых конфликтов. Конфликты прямого и косвенного участия. Пирамида деловой репутации как инструмент по оценке репутационного ущерба в сети. Кибербуллинг как новое явление Интернет-пространства: причины. Понятие. Темпы распространения. Последствия для жертвы. Методы предупреждения/борьбы.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

В ходе реализации дисциплины Б1.В.14 «Управление цифровой репутацией в сфере гостеприимства» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:

при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);
– при проведении занятий семинарского типа:
опрос, тестирование, практические задания;
– при проведении промежуточной аттестации:
ответ на вопросы билета, защита курсового проекта.

Зачет проводится в виде устного опроса.

Основная литература:

1. Erik Qualman, What Happens in Vegas Stays on YouTube, Cambridge, MA, 2014 2. Скинер К. Цифровой человек. Четвертая революция в истории человечества, которая затронет каждого. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. – 304 с. 3. Шваб К.Четвертая промышленная революция. – М.: «Эксмо», 2016 — (TopBusinessAwards) – 138 с. 4. Линн Л., Ситкинс П.Личный бренд. Позаботьтесь о вашей репутации прежде, чем это сделают другие. – М.: Азбука-Бизнес, 2014. – 224 с.