

федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Мурманский арктический государственный университет»
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.13 Информационные технологии в индустрии сервиса

(название дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом)

**основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки**

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль)

Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания

(наименование направления (профиля / профилей / магистерской программы)

высшее образование – бакалавриат

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

бакалавр

квалификация

очная

форма обучения

2022

год набора

Составитель(-и):

Игнатенко М.В., канд.пед.наук, доцент,
доцент кафедры сервиса и туризма

Утверждено на заседании кафедры
сервиса и туризма

института креативных индустрий и
предпринимательства
(протокол № 5 от 02.03.2022 г.)

Зав. кафедрой



подпись

Белевских Т.В.
Фамилия И.О.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) - сформировать компетенции для активного использования информационных технологий в индустрии сервиса.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

УК-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.

ОПК-8 - Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
<p>УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие. Осуществляет декомпозицию задачи. Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи. УК-1.2 Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. УК-1.3 Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки. УК-1.4. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности. УК-1.5. Определяет и оценивает практические последствия возможных решений задачи.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – тенденции развития информационных технологий в сервисе, принципы библиографической культуры в частности и информационной культуры в целом, необходимые для успешной работы специалиста сферы сервиса; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять информационные технологии для маркетинга и менеджмента на предприятиях сервиса; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методами изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта сервисной деятельности;
<p>ОПК-8: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-8.1. Способен применять ресурсы цифровой среды для выполнения исследовательских и проектных задач ОПК-8.2 Умеет организовывать профессиональную деятельность с учетом принципов и технологий цифровой безопасности ОПК-8.3 Владеет навыками</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – прикладные разработки (продукты) отечественных и зарубежных ИТ-компаний для организации обслуживания и оптимизации работы офиса. – тренды, риски и технологии исследовательской работы с большими данными в профессиональной среде <p>Уметь:</p>

	применения открытого программного обеспечения для выполнения конкретных задач профессионального характера	<ul style="list-style-type: none"> – разрабатывать проекты медиапродуктов в соответствии с требованиями потребителей, партнеров в деловых коммуникациях. – Применять цифровые ресурсы для обеспечения безопасности работы предприятия <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками разработки услуги с использованием ресурсов информационных технологий. – Методами работы с применением ПО для производственной, в том числе, коллективной работы в цифровой среде
--	---	---

3. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Дисциплина (модуль) относится к обязательной части образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис в индустрии гостеприимства и общественного питания.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 5 зачетных единиц или 180 часов, из расчета 1 ЗЕ= 36 часов.

Курс	Семестр	Трудоемкость в ЗЕ	Общая трудоемкость (час.)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во часов на СРС		Кол-во часов на контроль	Форма контроля
				ЛК	ПР	ЛБ		В интерактивной форме	В форме практической подготовки	Общее количество часов	из них – на курсовую работу		
2	3	5	180	12	-	24	36	16		117	-	27	экзамен
Итого :		5	180	12	-	24	36	16		117	-	27	экзамен

В интерактивных формах часы используются в виде практикумов по решению ситуативных задач (кейсов) и интерактивных занятий с использованием ресурсов компьютерных классов.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.

№ п/п	Контактная работа	Всего	Из них:	Кол-во	Кол-во
-------	-------------------	-------	---------	--------	--------

	Наименование раздела, темы	ЛК	ПР	ЛБ		В интерактивной форме	В форме практической подготовки		
Раздел 1. Информационные технологии управления предприятиями сервиса									
1.	Актуальные практики и тенденции применения информационных технологий в сервисе	1	–	2	3			9	
2.	Типология ИТ для маркетинга, менеджмента и производства в индустрии моды	1	–	2	3			9	
3.	Источники информации: поиск, оценка актуальности, достоверности, анализ, систематизация	1	–	2	3			9	
4.	ИТ-продукты автоматизации деловых процессов предприятий сервиса	1	–	2	3	2		10	
5.	Базы данных в системе управления информационными ресурсами предприятия сервиса	1	–	2	3	2		10	
6.	Информационные технологии в обеспечении качества работы предприятий сервиса	1	–	2	3	2		10	
Раздел 2. Прикладные направления применения информационных технологий индустрии сервиса									
1.	Электронная коммерция как комплексная информационная технология	1	–	2	3			10	
2.	Электронные каталоги: принципы формирования и продвижения	1	–	2	3	2		10	
3.	Геоинформационные системы индустрии сервиса	1	–	2	3	2		10	
4.	Технологии дополненной реальности в индустрии моды	1	–	2	3	2		10	
5.	Корпоративное обучение средствами информационных технологий	1	–	2	3	2		10	
6.	Информационная безопасность в деловых процессах предприятий сервиса	1	–	2	3	2		10	
	Экзамен								27
	ИТОГО:	12	–	24	36	16		117	27

Содержание дисциплины

РАЗДЕЛ 1. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЯМИ СЕРВИСА

Тема 1.1. Актуальные практики и тенденции применения информационных технологий в сервисе

Курс «Информационные технологии в индустрии сервиса» в системе профессиональной подготовки бакалавра по направлению «Сервис», профиль «Сервис»: цель и задачи курса, значение для формирования профессиональных компетенций.

Основные характеристики информационного общества. История информатизации индустрии сервиса. Факторы, усиливающие роль информационных технологий в индустрии сервиса XXI века.

Виды информационных технологий: гипертекстовые, мультимедийные технологии, технологии управления базами данных, технологии автоматизации офиса, информационные технологии принятия управленческих решений, облачные технологии. Интеграция информационных технологий.

Проблемы и перспективы использования информационных технологий в сервисе и индустрии моды.

Тема 1.2. Типология ИТ для маркетинга, менеджмента и производства в индустрии моды

Индустрия сервиса и моды как потребитель информационных технологий. Иерархия информационных технологий. Информационные технологии в менеджменте (планирование и контроль). Информационные технологии в сфере маркетинга: технологии исследования, проведения опросов, оценки активности клиентов и потенциальных потребителей. Информационные технологии для продвижения продукции и услуг предприятий индустрии моды. Обзор информационных технологий, применяемых в производственных процессах индустрии моды. Проблема смены поколений в информационных технологиях.

Тема 1.3. Источники информации: поиск, оценка актуальности, достоверности, анализ, систематизация

Информация как продукт и ресурс, качество информации. Понятие «источник информации», классификация источников, оценка источников информации. Методы исследования информации, систематизация данных. Особенности социальной системы как носителя и потребителя информации. Статистические и социологические данные, необходимые в индустрии сервиса и моды. Организация (предприятие) как источник информации. Искажение информации (объективные и субъективные факторы). Общие подходы и принципы обработки и хранения информации.

Тема 1.4. ИТ-продукты автоматизации деловых процессов предприятий сервиса

Деловые процессы предприятия сервиса. Принципы и этапы внедрения информационных технологий в деятельность предприятия сервиса. Повышение эффективности управления за счет информационных технологий.

Автоматизация офиса: принципы обеспечения офиса в современных деловых коммуникациях, стратегия выбора программных продуктов. Классификация программного обеспечения для автоматизации работы предприятий сервиса. Электронное делопроизводство предприятия индустрии моды. Автоматизированное рабочее место, ИТ-продукты для работы с заказами, контрагентами.

Тема 1.5. Базы данных в системе управления информационными ресурсами предприятия

Базы данных: понятие, классификация, структура, принципы формирования на предприятиях сервиса. Концептуальное проектирование базы данных для предприятия сервиса. Формирование, хранение и использование массивов данных на предприятии. Регламенты работы с базами данных предприятия. Работа с персональными данными сотрудников, клиентов, партнеров. Ошибки и риски работы с базами данных на предприятиях сервиса.

Тема 1.6. Информационные технологии в обеспечении качества работы предприятий сервиса

Клиент-ориентированные стратегии работы предприятия сервиса: мониторинг спроса, базы данных клиентов, анализ заказов. Анализ отказов, жалоб, рекламаций. Обработка массивов данных, визуализация планов, отчетов. Разработка и применение критериев оценки для разных процессов предприятия. Исследование данных для оценки работы сотрудников.

РАЗДЕЛ 2. ПРИКЛАДНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПРИМЕНЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ИНДУСТРИИ СЕРВИСА

Тема 2.1. Электронная коммерция как комплексная информационная технология

Электронная коммерция: история и перспективы развития. Система задач и принципов электронной коммерции. Информационные продукты, обеспечивающие электронную коммерцию (обзор). Платежные системы в электронной среде. Проект электронного магазина (алгоритм создания и продвижения). Конкуренция в среде электронных продаж. Услуги в интернет-среде: типы, нормы, правила и технологии предоставления. Работа call-центра и он-лайн-консультанта. Оценка эффективности и устойчивости работы электронных площадок в индустрии сервиса.

Тема 2.2. Электронные каталоги: принципы формирования и продвижения

Понятие и общая характеристика электронного каталога как информационного продукта и ресурса развития предприятия сервиса. Виды электронных каталогов. Алгоритм создания и развития он-лайн каталогов. Сервисы (ИТ-продукты) для создания электронных каталогов. Интерактивные электронные каталоги (виртуальные примерочные, конструкторы заказов). Создание электронных анкет (он-лайн тестов, опросов). Медиапродукты для презентаций.

Тема 2.3. Геоинформационные системы индустрии сервиса

Основные понятия и ресурсы геоинформационных технологий (ГИС). Сервисы геолокации, интерактивные карты. Использование картографических сервисов для позиционирования предприятий сервиса в деловой среде, целевых группах и среде потенциальных клиентов.

Тема 2.4. Технологии дополненной реальности в индустрии моды

Феномен дополненной реальности (Augmented Reality) – история и современные предложения информационных технологий. Сферы применения дополненной реальности. Виды дополненной реальности. Маркеры и 3D объекты как основные элементы технологии дополненной реальности. История и применение QR-технологии. Перспективы применения технологий дополненной реальности в индустрии сервиса и моды.

Тема 2.5. Корпоративное обучение средствами информационных технологий

Изменение технологий корпоративного обучения в современном обществе. ИТ-продукты для обучающих курсов. Проектирование курсов для дистант-технологий (цели, общие принципы организации материала, разработка контрольных материалов). Вебинар как технология обучения и презентации потенциала предприятий сервиса. Этапы подготовки вебинара, создание обучающего курса на основе вебинаров. Медиапродукты для обучения.

Тема 2.6. Информационная безопасность в деловых процессах предприятий сервиса.

Информационная безопасность – основные понятия. Информационные риски и безопасность в современных деловых процессах. Имиджевые риски при обеспечении информационной безопасности. Технические и человеческие факторы в обеспечении информационной безопасности. Нормативные документы и стандарты информационной безопасности. Классификация средств защиты информации. Политика информационной безопасности предприятий сервиса. Оценка эффективности мероприятий информационной безопасности фирмы.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная литература

1. Информационные технологии в менеджменте. Учебник и практикум для академического бакалавриата / отв.ред. Майорова Е. В. – СПб.: ЮРАЙТ, 2018. – 368 с. <https://biblio-online.ru/viewer/informacionnye-tehnologii-v-menedzhmente-413767#page/2>
2. Саак А. Э. Информационные технологии управления / Саак А. Э., Пахомов Е. В., Тюшняков В. Н. - 2-е изд. - СПб. : Питер, 2013. - 320 с. : ил. + CD.

Дополнительная литература

3. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / А. М. Ветитнев, Коваленко Вл. В., В. В. Коваленко. - М. : ФОРУМ, 2010. - 400 с.

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В образовательном процессе используются:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, ПК, оборудование для демонстрации презентаций, наглядные пособия.
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностями подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную среду МАГУ.

7.1 ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:

Лицензионное программное обеспечение отечественного производства

Kaspersky Anti-Virus

Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства

MS Office

Windows 7 Professional

Windows 10

Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства

7Zip

Свободно распространяемое программное обеспечение зарубежного производства

Adobe Reader

FlashPlayer

Google Chrome

Mozilla FireFox

Notepad++

Skype

7.2 ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ

ЭБС издательства «Лань» <https://e.lanbook.com/>

ЭБС издательства «Юрайт» <https://biblio-online.ru/>

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/>

7.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ

1. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX
2. Электронная база данных Scopus
3. Базы данных компании CLARIVATE ANALYTICS

7.4 ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс
<http://www.consultant.ru/>
2. ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре».
<http://www.informio.ru/>

8 ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ

Не предусмотрено.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.