

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

01.03.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б.1.1.24 Информационные технологии и программное обеспечение деятельности  
предприятий сервиса

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки  
(специальность)

43.03.01 Сервис

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Сервис в индустрии гостеприимства

Курс 3  
Семестр 5, 6

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	144 / 4	часов/зачетных единиц
Лекции	2	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	6	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	8	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	136	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	-	семестр
БРК, ДЗ	6	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис

Программу составили:

доцент	СиТ	СОГЛАСОВАНО	В.В. Лежнин
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра сервиса и туризма

		(наименование кафедры)	
09.02.2023	протокол №	5	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими) кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Волкова В.Д. , директор гостиницы "Эврика"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 06.03.2023 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	<p><b>знания:</b> Основы разработки продукта в сфере сервиса с использованием информационных технологий и необходимого в сервисном обслуживании программного обеспечения; методы работы с программными продуктами в сфере сервиса.</p> <p><b>умения:</b> Реализовывать продукты и услуги в сфере сервиса на основе использования специализированного программного обеспечения и инновационных технологий; владеть методикой работы с современными специализированными программными продуктами в сфере сервиса.</p> <p><b>навыки:</b> Владеет навыками формирования и реализации сервисного продукта с использованием инновационных методов и современного программного обеспечения в сфере сервиса; владеет основными методиками работы офисных прикладных программ в сфере сервиса.</p>
2. ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.2. Использует принципы работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности	<p><b>знания:</b> Технологии реализации сформированного продукта в сфере сервиса и комплекса сервисных услуг; основы разработки продукта в сфере сервиса с использованием специализированных информационных программ.</p> <p><b>умения:</b> Оказывать гостям и клиентам предприятия сферы сервиса помощь в выборе необходимых им продуктов и услуг; владеть информационными технологиями продвижения продукта и услуг в сфере сервиса на внутренние и на внешние рынки.</p> <p><b>навыки:</b> Владеет навыками создания новых продуктов и услуг в сфере сервиса и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования; владеет навыками оценки удовлетворённости потребителей услугами индустрии сервиса при помощи информационно-коммуникативных технологий</p>

3. ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	<b>знания:</b> Технологии реализации сформированного продукта в сфере сервиса и комплекса сервисных услуг; основы разработки продукта в сфере сервиса с использованием специализированных информационных программ. <b>умения:</b> Оказывать гостям и клиентам предприятия сферы сервиса помощь в выборе необходимых им продуктов и услуг; владеть информационными технологиями продвижения продукта и услуг в сфере сервиса на внутренние и на внешние рынки. <b>навыки:</b> Владеет навыками создания новых продуктов и услуг в сфере сервиса и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования; владеет навыками оценки удовлетворённости потребителей услугами индустрии сервиса при помощи информационно-коммуникативных технологий
---	---	--

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Информационные технологии (ОПК-8); практик: Учебная практика. Ознакомительная практика (ОПК-1)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих практиках: Преддипломная практика (ОПК-1); государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (ОПК-8), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ПК-1), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ОПК-1)

## Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, игровые процедуры, лекционные занятия, практические занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, деловая игра, лекция с элементами мозгового штурма

## Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Основы информационных технологий в сфере сервиса</b>	<b>72</b>	ОПК-1
Лекция. Сущность информационных технологий в сфере сервиса	2	

Практическое занятие. Семинар. Информационные технологии в сфере сервиса.	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение 1. Составить модель «Информационные коммуникации субъектов сферы сервиса», проанализировать участников информационных технологий в современном сервисе. 2. Подготовить эссе на тему: "Влияние информационных ресурсов на развитие сферы сервиса в современном мире". 3. Проанализировать основные порталы и информационные ресурсы сферы сервиса в сети Интернет и выявить перспективы и проблематику развития информационных технологий в сервисе.	68	
Иная контактная работа:	0	

### 6 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Интернет технологии как основы информационного общества</b>	<b>72</b>	ОПК-8, ПК-1
Практическое занятие. Семинар. Программы и программные приложения. Системное программное обеспечение. Вирусы и антивирусные программы. Виды компьютерных вирусов.	2	
Практическое занятие. Семинар. Проблемы и перспективы развития информационного общества и информационных технологий. Совершенствование технологий в сервисе.	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение 1. Знакомство с электронными каталогами информационными ресурсами и сайтами предприятий сервиса города Йошкар-Олы(рестораны, кафе, бары,гостиницы) 2. Написание эссе на тему: "Тенденции развития интернет-технологий в современном сервисе: специфика и перспективы". 3. Изучение программного обеспечения на примере предприятий сферы сервиса города Йошкар-Олы.	68	
Иная контактная работа:	0	

## Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для приобретения прочных как теоретических знаний, так и умений, большое значение имеет постоянная самостоятельная деятельность.

Тематика самостоятельной работы представлена в рабочей программе, где конкретно указаны темы самостоятельной работы и время, необходимое для полного освоения указанной темы.

В освоении курса поможет краткий путеводитель по изучаемой дисциплине.

1. При изучении курса дисциплины необходимо постоянно обращаться к программе дисциплины, которая содержит сведения о содержании учебного лекционного материала, темах практических занятий. Перечень рекомендуемой литературы по дисциплине приведен в данной рабочей программе.

2. Для достижения хороших результатов работы в аудитории необходимо не только ознакомиться с тематическим планом лекционных и практических занятий, но и готовиться к ним. Самостоятельная работа – это подготовка к активной работе во время лекций, и особенно практических работ, т.е. более эффективному освоению материала. Задания к предлекционной работе сформулированы в виде проблемных вопросов по теме. Задания к практическим занятиям сформулированы в виде темы практического занятия.

3. В процессе изучения курса проводится текущий контроль знаний. Вопросы к проведению контроля, а также темы, которые включены в каждый из представленных тестовых материалов, приведены в разделе 7 рабочей программы. Там же приведен нулевой вариант теста. Критерии тестового контроля, а также условия аттестации приведены в технологической карте, имеющейся в составе РП.

4. Результатом изучения курса является получение оценки (сдача БРК). В составе РП приведены вопросы и критерии промежуточного контроля. По данной дисциплине предусмотрена сдача БРК, которая проходит либо по системе РИТМ, либо по результатам итогового теста.

5. Для гарантированного получения результата по итогам изучения дисциплины необходимо подготовить мини-доклад для выступления на одном из практических занятий хотя бы по одной из тем, приведенных ниже, а также предложенных самостоятельно.

#### **Темы мини-докладов:**

1. Система информационных технологий;
2. Системы бронирования и резервирования ;
3. Глобальные компьютерные сети;
4. Бизнес в сфере сервиса и Интернет;
5. Виртуальные сообщества в сфере сервиса: общие характеристики;
6. Информационные системы менеджмента;
7. Пакеты финансового менеджмента турфирм и отелей ;
8. Электронная коммерция в сервисе;
9. Геоинформационные системы;
10. Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом ;
11. Современные сетевые технологии и средства, применяемые в индустрии туризма;
12. Средства коммуникации и связи, применяемые в индустрии сервиса;
13. Способы передачи информации;
14. Классификация каналов связи ;
15. Стандарты сетевых технологий.

## **Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **6.1. Учебно-методическое обеспечение**

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
<b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>		
1.	Полухина, Анна Николаевна. Кадровый менеджмент в социальной работе [Текст] : учеб. пособие / [А. Н. Полухина] ; Федер. агентство по образованию. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2006. - 207 с. ISBN 5-8158-0502-5. Экземпляры: всего 65.	65
2.	Полухина, Анна Николаевна. Управление персоналом организации в сфере туризма и гостеприимства [Текст] : монография / А. П. Полухина. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2007. - 254 с. ISBN 5-8158-0567-5. Экземпляры: всего 66.	66
3.	Полухина, Анна Николаевна. Проблемы менеджмента организации отрасли социально-культурного сервиса и туризма [Текст] : монография / А. Н. Полухина. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2008. - 278 с. ISBN 978-5-8158-0613-9. Экземпляры: всего 24.	24
4.	Социально-культурный сервис и туризм [Текст] : метод. указания к выполнению диплом. (выпускной квалификационной) работы для студентов специальности 100103 / [сост. : С. М. Васина, А. Н. Полухина]. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2009. - 35 с. Экземпляры: всего 21.	21 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Vasina-socialno_kulturnyj_servis_i_turizm.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Vasina-socialno_kulturnyj_servis_i_turizm.pdf</a>
5.	Полухина, Анна Николаевна. Региональный туризм: анализ, теория и практика управления [Текст] : монография / А. Н. Полухина, М. В. Талалаев; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВПО "Мар. гос. техн. ун-т". Йошкар-Ола: МарГТУ, 2012. - 187 с. ISBN 978-5-8158-0995-6. Экземпляры: всего 29.	29
6.	Полухина, Анна Николаевна. Оценка эффективности стратегических программ развития туризма [Текст] : (на примере Приволжского федерального округа) : монография / А. Н. Полухина, В. П. Рукомойникова; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2015. - 274 с. ISBN 978-5-8158-1574-2. Экземпляры: всего 11.	11 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Poluhina_Ocenka_ehffektivnosti_2015.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Poluhina_Ocenka_ehffektivnosti_2015.pdf</a>
7.	Полухина, Анна Николаевна. Разработка стратегии эффективного управления туристско-рекреационными кластерами в условиях региональной модернизации [Текст] : монография / А. Н. Полухина, М. С. Оборин, Е. В. Крысова; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2015. - 147 с. ISBN 978-5-8158-1621-3. Экземпляры: всего 11.	11 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_razrabotka_strategii_2015.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_razrabotka_strategii_2015.pdf</a>
8.	Инновационные подходы к обеспечению экономической безопасности туристско-рекреационной сферы : монография / А. Н. Полухина, В. П. Рукомойникова, Е. Е. Шарафанова [и др.]; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, ФГБОУ ВО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2018. - 214 с. ISBN 978-5-8158-1987-	5 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Poluhina_innovazionnie_podhodi_k_obespecheniu_ekonomicheskoi_bezopasnosti_turistko_rekreazionnoi_sferi">https://portal.volgatech.net/books/Poluhina_innovazionnie_podhodi_k_obespecheniu_ekonomicheskoi_bezopasnosti_turistko_rekreazionnoi_sferi</a>

	0. Экземпляры: всего 5.	_2018.pdf
9.	Лежнин, Владимир Владимирович. Факторы и инструменты модернизации регионального экономического пространства (на примере Приволжского федерального округа) [Текст] : монография / В. В. Лежнин, А. Н. Полухина; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. - 163 с. ISBN 978-5-8158-2091-3. Экземпляры: всего 10.	10 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Leznin_Faktori_i_instrumenti_modernizazii_regionalnogo_ekonomicheskogo_prostranstva_2019.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Leznin_Faktori_i_instrumenti_modernizazii_regionalnogo_ekonomicheskogo_prostranstva_2019.pdf</a>
10.	Шерешева, Марина Юрьевна. Маркетинг в гостиничном бизнесе [Текст] : учебное пособие для студентов бакалавриата и магистратуры, обучающихся по программам "Туризм", "Гостиничное дело", "Маркетинг услуг", "Экономика впечатлений" / М. Ю. Шерешева, А. Н. Полухина; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. - 317 с. ISBN 978-5-8158-2067-8. Экземпляры: всего	15

## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	430 (I)	Телевизор Samsung 21 K3 (1), Экран на штативе 180*180см (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);



- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.  
Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	отлично

#### 7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

Тест по дисциплине "

#### **"Информационные технологии и программное обеспечение деятельности предприятий сервиса"**

Вариант 0

1. Программное обеспечение, автоматически собирающее и классифицирующее информацию о сайтах в *Internet* выдающее ее по запросу пользователей.

**А) поисковая машина Б) база данных В) форум Г) база знаний**

2. Совокупность объектов реального или предполагаемого мира, рассматриваемых в пределах данного контекста, который понимается как отдельное рассуждение, фрагмент научной теории или теория в целом

А) объектная область Б) база данных **В) предметная область** Г) база знаний

3. Сетевой узел, содержащий данные и предоставляющий услуги другим компьютерам; компьютер, подключенный к сети и используемый для хранения информации.  
А) сайт Б) браузер **В) сервер** Г) протокол

4. Система взаимодействующих элементов, связанных между собой по выделенным или коммутируемым линиям для обеспечения локальной или удаленной связи (голосовой, визуальной, обмена данными и т.п.)  
А) чат **Б) сеть** В) форум Г) браузер

5. Совокупность программных и языковых средств, предназначенных для управления данными в базе данных, ведения этой базы, обеспечения многопользовательского  
**А) СУБД** Б) УВД В) АИС Г) БДИС

6. Программный комплекс с учебными материалами и тестами по определенному предмету.  
А) Электронный словарь Б) тренажер В) Текстовый учебник **Г) Электронный учебник**

7. Особые узкоспециализированные программы, позволяющие создать на компьютере *специальную среду*, предназначенную для исследования некоторой проблемы  
А) Макромиры Б) Кибермиры **В) Микромиры** Г) Мегамиры

8. Провайдер — это:  
**А) Фирма, предоставляющая сетевые услуги** Б) специалист по компьютерным сетям В) Программа подключения к сети Г) Компьютер, предоставляющий транзитную связь по сети

9. Устройство, защищающее сеть от несанкционированного внешнего доступа.  
А) браузер Б) шлюз **В) брандмауэр** Г) мост

10. Устройство, совмещающее в себе функции экрана и графического планшета, это  
А) Плоттер Б) Сканер В) Графопостроитель **Г) Мультимедийная доска**

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

1. Развитие и становление информационного общества: сущность и специфика деятельности;
2. Информационные революции и их роль в развитии общества;
3. Информационные технологии: понятие, классификация и основное назначение на предприятиях сферы сервиса;
4. Основные этапы развития информационных технологий;
5. Техническое обеспечение информационных систем на предприятиях сферы сервиса;
6. Программное обеспечение информационных систем в сфере сервиса;
7. Компьютерные сети и глобальная сеть Интернет: технологии взаимодействия;
8. Роль и значение информационных технологий в сфере сервиса;
9. Электронная коммерция в индустрии сервиса;
10. Специализированные порталы и сайты в сфере сервиса;
11. Становление современной системы электронного бронирования;

12. Глобальные распределительные системы;
13. Российские компьютерные системы бронирования;
14. Интернет-реклама в сфере сервиса: основные виды рекламы в индустрии сервиса;
15. Системы автоматизации деятельности сервисного предприятия;
16. CRM-системы (Customer Relationship Management) в сервисной деятельности;
17. Использование геоинформационных систем в сервисе;
18. Мультимедийные технологии в сфере сервиса;
19. Аппаратно-техническое и программное обеспечение информационных технологий;
20. Комплексные системы обслуживания заказов в сфере сервиса;
21. Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом;
22. Информационный маркетинг и перспективы развития электронной торговли;
23. Универсальные средства автоматизации деятельности в сфере сервиса;
24. Пакеты управления на примере предприятия сферы сервиса;
25. Критерии выбора средств программного обеспечения.