

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ТГПУ)

Утверждаю  
*С.И.С.*  
декан физико-математического факультета  
" 30 " *августа* 20*18* года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.3.06 Информационные технологии в сервисе

---

трудоемкость ( в зачетных единицах) \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_

Направление подготовки: 100100.62 Сервис

Профиль подготовки: Сервис в индустрии моды и красоты

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

## 1. Цели изучения дисциплины.

Обеспечить освоение дисциплины на теоретическом и практическом уровне, формирование у учащихся необходимых общекультурных и предметных компетенций, овладение студентами навыками использования компьютерных и информационных технологий в профессиональной деятельности специалиста в области сервиса в торговле. Изучение студентами основных аспектов информационных технологий в сервисе, позволяющих грамотно ориентироваться в вопросах получения, обработки, интерпретации необходимой для профессиональной деятельности информации и применения соответствующих алгоритмов и технологий с целью эффективного выполнения профессиональных задач.

## 2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы.

Учебная дисциплина относится к базовой части профессионального цикла. Освоение данной дисциплины базируется на знаниях, полученных при изучении дисциплин «Информатика», «Компьютерные презентационные технологии».

## 3. Требования к уровню освоения программы.

Бакалавр, освоивший программу, должен:

3.1. Владеть следующими профессиональными компетенциями:

- Готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7).
- Владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13).

3.2. знать:

- виды информационного обслуживания, устройства для электронной обработки информации, основы программирования;

3.3. владеть:

- навыками работы с информационными системами;

3.4. уметь:

- применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности.

4. Общая трудоемкость дисциплины 3 зачетных единиц и виды учебной работы.

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)
	Всего - 108	3
Аудиторные занятия	57	57
Лекции	19	19
Практические занятия		
Семинары		
Лабораторные работы	38	38
Другие виды аудиторных работ		

Другие виды работ			
Самостоятельная работа	51	51	
Курсовой проект (работа)			
Реферат			
Расчётно-графические работы			
Формы текущего контроля		зачет	
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом			

## 5. Содержание программы учебной дисциплины.

### 5.1. Содержание учебной дисциплины.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)	Аудиторные часы				Самостоятельная работа (час)	
		Всего	лекции	практические (семинары)	лабораторные работы		В т.ч. интерактивные формы обучения
1.	Современные виды информационного обслуживания. Основные направления развития информационных технологий в сервисной деятельности	12	4		8	2	10
2.	Техническое и программное обеспечение офиса	12	4		8		10
3.	Защита информации в компьютерных сетях предприятий сферы сервиса	6	2		4	5	11
4.	Использование Интернет и средств мультимедиа в практике	12	4		8	5	10
5.	Информационные технологии электронной коммерции	15	5		10		10

сервисе						
Итого	57/1,58 зач.ед.	19		38	12(21,05%)	51

### 5.2. Содержание разделов дисциплины.

#### I. Современные виды информационного обслуживания. Основные направления развития информационных технологий в сервисной деятельности

Информационные потоки в сфере сервиса. Понятие информационных технологий. Информационные технологии в управлении сервиса. Основные направления развития информационных технологий в сервисной деятельности.

#### II. Техническое и программное обеспечение офиса

Нормативные требования к офису. Технологии работы электронного офиса. Состав типичного офисного пакета приложений. Текстовые процессоры, электронные таблицы, средства подготовки презентаций. Техническое обеспечение офиса. Применение офисного программного обеспечения для решения профессиональных задач. Основы программирования.

#### III. Защита информации в компьютерных сетях предприятий сферы сервиса

Основные положения информационной безопасности. Технологии антивирусной защиты. Безопасность электронной почты и Интернет. Криптография. Понятие электронно-цифровой подписи (ЭЦП).

#### IV. Использование Интернет и средств мультимедиа в практике

Практика использования Интернет в сфере сервиса. Возможности Интернет в формировании, продвижении и реализации продукта. Реклама продукта и услуг в Интернет. Перспективные направления использования Интернет в сервисе. Мультимедийные справочники и каталоги.

#### V. Информационные технологии электронной коммерции в сервисе

Профессионально-ориентированные программные продукты. Понятие, история развития и структура рынка информационных продуктов и услуг. Понятие электронной коммерции. Интернет-технологии электронной коммерции. Технологии защищенной связи и защиты данных в электронной коммерции. Системы электронных платежей, цифровые деньги.

### 5.3. Лабораторный практикум.

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование лабораторных работ
1.	2	Офисные технологии в деятельности специалиста в области сервиса
2.	2	Мультимедийные технологии
3.	2	Техническое обеспечение офиса
4.	3	Электронная почта, Интернет
5.	3	Антивирусная защита

6.	3	Технологии защиты информации
7.	4	Сетевые технологии в области сервиса
8.	5	Профессионально-ориентированные программные продукты
9.	5	Интернет-технологии электронной коммерции

## 6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины.

### 6.1. Основная литература по дисциплине:

1. Морозов, М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника :учебник для вузов/М. А. Морозов, Н. С. Морозова.-6-е изд., перераб.-М.:Академия,2008.-238с.
2. Информатика: базовый курс: учебник / Акулов О.А., Медведев Н.В. - М.: Омега-Л, 2012. - 576 с. Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/128581>.

### 6.2. Дополнительная литература:

1. Могилев, А.В. Информатика: учебное пособие для вузов / А. В. Могилев, Н. И. Пак, Е. К. Хеннер; под ред. Е. К. Хеннера.-2-е изд., стереотип. - М.:Академия, 2008. - 325 с.
2. Могилев, А.В. Практикум по информатике: учебное пособие для вузов / А. В. Могилев, Н. И. Пак, Е. К. Хеннер; под ред. Е. К. Хеннера. - 3-е изд., испр. - М.: Академия, 2008. – 606 с.
3. Филимонова, Е.В. Математика и информатика/ Е.В. Филимонова. – Издательство.: Дашков и К, 2008. - 480 с

### 6.3. Средства обеспечения освоения дисциплины.

Рабочая программа, учебно-методические материалы, основная и дополнительная литература.

#### Электронные ресурсы:

1. <http://window.edu.ru/window> — информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» с обширной библиотекой
2. <http://www.knigafund.ru> — электронная библиотечная система

### 6.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

№ п/п	Наименование раздела (темы) учебной дисциплины	Наименование материалов обучения, пакетов программного обеспечения	Наименование технических и аудиовизуальных средств, используемых с целью демонстрации материалов
1	Современные виды информационного обслуживания. Основные направления развития информационных технологий в сервисной деятельности	Пакет OpenOffice или любой другой пакет офисных программ.	Презентационное оборудование
2	Техническое и программное обеспечение офиса	Пакет OpenOffice или любой другой пакет офисных программ. Fine Reader	Мультимедийный компьютерный класс, интерактивная доска, выход в локальную и глобальную сеть.

3	Защита информации в компьютерных сетях предприятий сферы сервиса	Пакет OpenOffice или любой другой пакет офисных программ. Веб-браузер	Мультимедийный компьютерный класс, интерактивная доска, выход в локальную и глобальную сеть, веб-камеры.
4	Использование Интернет и средств мультимедиа в практике	Пакет OpenOffice или любой другой пакет офисных программ. Веб-браузер	Мультимедийный компьютерный класс, интерактивная доска, выход в локальную и глобальную сеть.
5	Информационные технологии электронной коммерции в сервисе	Пакет OpenOffice или любой другой пакет офисных программ. Веб-браузер. Профессионально-ориентированные программные продукты.	Мультимедийный компьютерный класс, интерактивная доска, выход в локальную и глобальную сеть.

## 7. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины.

### 7.1. Методические рекомендации преподавателю.

Содержание учебной дисциплины реализуется посредством лекционных, лабораторных занятий и самостоятельной работы студентов.

Познавательная активность на лабораторном занятии обеспечивается рациональным сочетанием словесных, наглядных и практических методов с элементами проектного обучения, работой с различными информационными источниками, решением познавательных и практико-ориентированных задач. Рекомендуется выстраивать лабораторные занятия таким образом, чтобы завершались они созданием конкретных образовательных материалов по теме. Лабораторные работы рекомендуется проводить в контексте программы обучения.

Для достижения максимальной эффективности образовательного процесса в ходе лабораторных занятий рекомендуется использовать интерактивные формы работы: занятия-конференции с представлением докладов, подготовленных студентами, что позволит выработать навыки публичных выступлений и более детально изучить отдельные вопросы курса. Рекомендуется так же использование проектного метода и работы в микро-группах. Для самостоятельной работы можно использовать литературу из раздела 6.1 б.

Самостоятельная проверка собственных знаний может осуществляться студентом при помощи вопросов из раздела 8.2

Рекомендуемые виды самостоятельных работ: конспектирование, реферирование, анализ учебных ситуаций, составление опорных схем.

Рекомендуемые методы текущего контроля знаний обучающихся: фронтальный опрос (устный, письменный); тестирование, реферат.

### 7.2. Методические рекомендации для студентов.

В рамках самостоятельной работы необходимо подготовить реферат по одной из нижеуказанных проблем. Объем реферата не должен превышать 10-15 страниц печатного текста. Включение в реферат материалов, не имеющих прямого отношения к теме, а также устаревших источников и текстов, заимствованных из Интернета служит основанием для снижения общей оценки. Реферат должен содержать введение, выводы, обобщающие авторскую позицию, список использованной литературы.

Реферат оценивается по следующим критериям:

1) самостоятельность работы, способность аргументировано защищать основные положения

и выводы;

2) соответствие формальным требованиям (структура, список литературы, сноски);

3) способность сформулировать проблему;

4) уровень усвоения темы и изложения материала;

5) четкость и содержательность выводов.

Реферат защищается, при защите материалы реферата отражаются в мультимедийной презентации.

## **8. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.**

### **8.1. Тематика рефератов (докладов, эссе):**

1. Особенности сервисной деятельности в отдельных отраслевых группах услуг.
2. Понятие «услуга» и ее место в сервисной деятельности.
3. Функции сферы услуг.
4. Структура сферы услуг
5. Классификации типов и видов услуг.
6. Социальные предпосылки возникновения и развития сферы сервиса.
7. Место сервиса в постиндустриальном обществе.
8. Понятие «сервисное общество».
9. Становление и развитие науки о сервисе - сервисологии.
10. Этапы развития сферы услуг в России.
11. Эволюция понятий «товар» и «услуга».
12. Определение ценности услуги.
13. Определение потребительской среды в сфере услуг.
14. Клиенты сферы услуг и их потребности.
15. Факторы, влияющие на покупательское поведение клиентов сферы услуг.
16. Контактная зона и ее характеристики.
17. Работа с жалобами потребителей услуг.
18. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
19. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.
20. Понятие «качество обслуживания».
21. Методы определения показателей качества оказания услуг.
22. Стратегии создания конкурентных преимуществ, основанных на высоком уровне обслуживания.
23. Разработка и создание новых услуг.
24. Жизненный цикл услуги.
25. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в сфере услуг.
26. Проблемы морально-этических качеств руководителя.
27. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности в сфере услуг.

### **8.2. Вопросы и задания для самостоятельной работы, в том числе и групповой самостоятельной работы обучающихся:**

10. Классификация услуг с учетом различных факторов услуги.
11. Чем отличаются материальные и духовные услуги?
12. Особенности личных услуг.
13. Перечислите основные виды социальных услуг.
14. По каким признакам классифицируются услуги?
15. Перечислите виды потребностей человека и формы их удовлетворения?.
16. Содержание сервиса: деятельность, управление, общение.
17. Что включает понятие качества услуги?
18. Как определяется уровень качества обслуживания?

19. Определить основные факторы, влияющие на качество услуг.
20. Определить основные факторы, определяющие уровень сервиса в индивидуальном производстве
21. Понятие контактной зоны ?
22. Основные функции «контактной зоны».
23. Понятие жалобы и конфликта в сервисной деятельности?
24. Виды конфликтов и причины их возникновения?
25. Пути развития конфликтных ситуаций и способы их устранения?
26. Определить основные требования к «контактной зоне».
27. Основные положения нормативного общения.
28. Что включает отраслевая структура сферы услуг?
29. Какие типы предприятий по изготовлению одежды существуют (виды, формы, собственность и пр.)?
30. Перечислите основные формы организации обслуживания.
31. Рассмотреть основные типы производства бытовых услуг.
32. Представить формы и содержание процесса обслуживания на предприятиях по изготовлению одежды.
33. Особенности профессиональной этики и поведения работников «контактной зоны».
34. Какие основные нормативные документы применяются при обслуживании.
35. Указать основные обязанности и права работников контактной зоны.
36. Правила реализации различных видов услуг?
37. Какие основные типы и категории потребителей одежды различают с учетом различных факторов?
38. Сущность и функции маркетинга сферы услуг.
39. Что такое диверсификация предприятия?
40. Виды диверсификации предприятий индустрии моды.
41. Что такое прогрессивные формы обслуживания и новые виды услуг?.

#### 8.3. Вопросы для самопроверки, диалогов, обсуждений, дискуссий, экспертиз:

1. Программное обеспечение для организации и проведения видеоконференций
2. Использование ментальных карт в процессе управления
3. Использование сервисов Web 2.0 в профессиональной деятельности
4. Информационные технологии в профессиональной деятельности

#### 8.4. Примеры тестов: Приложение 1

Тестирование проводится в рамках текущего контроля. Тестирование проводится во время занятий не реже двух раз в семестр (на 8-9 учебной неделе; на последней неделе семестра).

Тест-билет содержит вопросы по пройденным на момент тестирования дидактическим единицам. Общее количество вопросов в тест-билете - 15-25 вопросов.

Критерии оценки:

«5» - 85-100% правильных ответов

«4» - 70 — 84% правильных ответов

«3» - 50 — 69% правильных ответов

«2» - меньше 49 % правильных ответов

#### 8.5. Перечень вопросов для промежуточной аттестации(к зачету):

1. Информационные потоки в сфере сервиса.
2. Понятие информационных технологий.
3. Информационные технологии в управлении сервиса.
4. Основные направления развития информационных технологий в сервисной деятельности.
5. Нормативные требования к офису.
6. Технологии работы электронного офиса.
7. Состав типичного офисного пакета приложений.



8. Текстовые процессоры, их применение в профессиональной деятельности.
9. Электронные таблицы, их применение в профессиональной деятельности.
10. Средства подготовки мультимедийных презентаций, их применение в профессиональной деятельности.
11. Техническое обеспечение офиса.
12. Применение офисного программного обеспечения для решения профессиональных задач.
13. Основные положения информационной безопасности.
14. Технологии антивирусной защиты.
15. Безопасность электронной почты и Интернет.
16. Криптография.
17. Понятие электронно-цифровой подписи (ЭЦП).
18. Практика использования Интернет в сфере сервиса.
19. Возможности Интернет в формировании, продвижении и реализации продукта.
20. Реклама продукта и услуг в Интернет.
21. Баннерная реклама, виды баннеров.
22. Баннерообменные сети.
23. Перспективные направления использования Интернет в сервисе.
24. Мультимедийные справочники и каталоги.
25. Профессионально-ориентированные программные продукты. Обзор.
26. Системы организации рабочего времени.
27. Понятие, история развития и структура рынка информационных продуктов и услуг.
28. Понятие электронной коммерции.
29. Интернет-технологии электронной коммерции.
30. Технологии защищенной связи и защиты данных в электронной коммерции.
31. Системы электронных платежей. цифровые деньги.

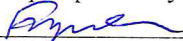
8.6. Темы для написания курсовой работы: не предусмотрены

8.7. Формы контроля самостоятельной работы:

- защита реферата
- устный опрос
- тестирование

Рабочая программа учебной дисциплины составлена в соответствии с учебным планом, федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки: 100100.62 Сервис

Рабочая программа учебной дисциплины составлена: к.ф.-м.н., доцент каф. ИТ

 Буленок В.Г.

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры Информационных технологий

протокол № 1 от 30 августа 2012 года.

Зав. кафедрой  Пьяных Е.Г.

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена методической комиссией физико-математического факультета

протокол № 5 от 30 августа 2012 года.

Председатель методической комиссии  Скрипко З.А.

### Б.3.06 Информационные технологии в сервисе

Направление подготовки: 100100.62 Сервис (заочная)

Профиль подготовки: Сервис в индустрии моды и красоты

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

#### 4. Общая трудоемкость дисциплины 6 зачетных единиц и виды учебной работы.

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)	
		4	5
	Всего - 216	4	5
Аудиторные занятия	22	12	10
Лекции	2	2	
Практические занятия			
Семинары			
Лабораторные работы	20	10	10
Другие виды аудиторных работ			
Другие виды работ			
Самостоятельная работа	194	97	97
Курсовой проект (работа)			
Реферат			
Расчётно-графические работы			
Формы текущего контроля		зачет	экзамен
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом			

#### 5. Содержание программы учебной дисциплины.

##### 5.1. Содержание учебной дисциплины.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)	Аудиторные часы				В т.ч. интерактивные формы обучения	Самостоятельная работа (час)
		Всего	лекции	практические (семинары)	лабораторные работы		
1.	Современные виды информационного обслуживания. Основные	6	2		4	-	36

	направления развития информационных технологий в сервисной деятельности					
2.	Техническое и программное обеспечение офиса	6	-	6	-	52
3.	Защита информации в компьютерных сетях предприятий сферы сервиса	2	-	2	2	24
4.	Использование Интернет и средств мультимедиа в практике	4	-	4	2	36
5.	Информационные технологии электронной коммерции в сервисе	4	-	4	2	46
	Итого	22/0,61 зач.ед.	2	20	6(27,27%)	194

**Лист внесения изменений  
в рабочую программу учебной дисциплины**

Дополнения и изменения в программу учебной дисциплины

**Б.3.06 «Информационные технологии в сервисе»** по направлению  
«Сервис» на 2013 - 2014 учебный год.

В программу учебной дисциплины вносятся следующие изменения:  
изменений и дополнений нет.

Внесение изменений в рабочую программу учебной дисциплины  
утверждены на заседании кафедры информационных технологий, протокол  
№1 от 06.09.2013 года.

Зав. кафедрой  Е.Г. Пьяных