

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Кафедра туризма

Авторы-составители: **Ведерников Александр Павлович**

Рабочая программа дисциплины
ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИИ В СЕРВИСЕ
Код УМК 89928

Утверждено
Протокол №10
от «06» мая 2020 г.

Пермь, 2020

1. Наименование дисциплины

Интернет-коммуникации в сервисе

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в вариативную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **43.03.01** Сервис

направленность Социально-культурный сервис

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Интернет-коммуникации в сервисе** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.01 Сервис (направленность : Социально-культурный сервис)

ОПК.8 способность работать в информационных системах организации

ПК.3 готовность применять информационные технологии в профессиональной деятельности

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	43.03.01 Сервис (направленность: Социально-культурный сервис)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	5
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	42
Проведение лекционных занятий	14
Проведение лабораторных работ, занятий по иностранному языку	28
Самостоятельная работа (ак.час.)	66
Формы текущего контроля	Защищаемое контрольное мероприятие (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (1)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (5 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Введение в курс

Основные понятия о глобальных сетях. Современные тенденции и перспективы виртуального социального взаимодействия. Виды коммуникаций по восприятию, массовости и синхронности. Проблемы социального взаимодействия посредством компьютерных сетей

Основы информационных технологий в сети Интернет

Интернет и ИТ. Технические и программные характеристики сетей. История возникновения и развития глобальных компьютерных сетей. Классификация сетевых ресурсов по пользовательским и техническим параметрам.

Сетевые коммуникации

Возможности социального взаимодействия в компьютерных сетях. Маркетинговые особенности продвижения услуг (продуктов) в сети. Особенности социальных сетей. Целевые аудитории (таргет-групп) по возрасту, социальному статусу, образованию.

Продвижение товаров и услуг в сети Интернет

PR, продвижение и реклама в сфере сетевых коммуникаций. Маркетинговые особенности продвижения услуг (продуктов) в сети. Личный и корпоративный брендинг. SMM, ведение соцсетей. Обзор популярных пабликов

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Шарков, Ф. И. Интерактивные электронные коммуникации (возникновение “Четвертой волны”) : учебное пособие / Ф. И. Шарков. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, 2017. — 260 с. — ISBN 978-5-394-02257-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/85315.html>
2. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Москва : Дашков и К, 2019. — 250 с. — ISBN 978-5-394-03140-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/85432.html>
3. Бердышев, С. Н. Секреты эффективной интернет-рекламы : практическое пособие / С. Н. Бердышев. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 121 с. — ISBN 978-5-394-01667-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/75200.html>

Дополнительная:

1. Бердышев, С. Н. Информационный маркетинг : практическое пособие / С. Н. Бердышев. — 4-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 216 с. — ISBN 978-5-394-04004-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/99365.html>
2. Логунцова, И. В. Маркетинг территорий : учебник и практикум для вузов / И. В. Логунцова, И. В. Малькова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 163 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09402-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/450160>
3. Губанов, Д. А. Социальные сети. Модели информационного влияния, управления и противоборства : учебное пособие / Д. А. Губанов, Д. А. Новиков, А. Г. Чхартишвили ; под редакцией Д. А. Новиков. — Москва : Издательство физико-математической литературы, 2010. — 228 с. — ISBN 9875-94052-194-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/8531>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<https://e-koncept.ru> научно-методический журнал

<https://www.marketing.spb.ru> Электронная энциклопедия маркетинга

<http://mtm.permkrai.ru/> Министерство по туризму ПК

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Интернет-коммуникации в сервисе** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);

доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС)

доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Офисный пакет приложений «LibreOffice».

Требуется работа с персональными компьютерами, с наличием следующих программ:

ПО: Операционная система Windows 10 Pro (№ с 2044 от 17.09.2015); Офисный пакет «LibreOffice» (в свободном доступе); Комплект программ ArcGIS 10 (128/1/3 от 19.11.20); MapInfo 16 (№46/2018); QuickMap (в свободном доступе), SAS Planet (в свободном доступе); Яндекс Браузер (в свободном доступе), Google Chrome (в свободном доступе).

ПО на ноутбук: ОС «Альт Образование» (Договор № ДС 003–2020)

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (student.psu.ru).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория для лекционных занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для лабораторных занятий (компьютерный класс), оснащенный согласно Паспорту компьютерного класса. С презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещения Научной библиотеки ПГНИУ

Групповые (индивидуальные) консультации проходят в аудитории, оснащенной презентационной

техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Интернет-коммуникации в сервисе**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции и
критерии их оценивания**

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ОПК.8 способность работать в информационных системах организации</p>	<p>уметь работать в информационных системах организации знать основы интернет-коммуникаций в СК сервисе</p>	<p align="center">Неудовлетворител Отсутствие знаний основ интернет-коммуникаций в СК сервисе</p> <p align="center">Удовлетворительн Общие знания основ интернет-коммуникаций в СК сервисе</p> <p align="center">Хорошо Сформированные, но не структурированные знания основ интернет-коммуникаций в СК сервисе</p> <p align="center">Отлично Сформированные, систематические знания и навыки в области основ интернет-коммуникаций в СК сервисе</p>
<p>ОПК.8 способность работать в информационных системах организации</p>	<p>знать основные виды информационных систем уметь работать в БД владеть навыками организации структуры БД</p>	<p align="center">Неудовлетворител Отсутствие знаний основ СУБД</p> <p align="center">Удовлетворительн Общие знания основ СУБД</p> <p align="center">Хорошо Сформированные, но не структурированные знания основ СУБД</p> <p align="center">Отлично Сформированные, систематические знания и навыки в области систем управления базами данных</p>
<p>ПК.3 готовность применять информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>Уметь организовывать продажи знать инструменты для продвижения гостинично-ресторанного продукта на основе современных рыночных технологий с использованием современных информационных технологий</p>	<p align="center">Неудовлетворител Не знает как организывают продажу товара/услуги через сеть интернет. Не знает инструменты для продвижения гостинично-ресторанного продукта на основе современных рыночных технологий с использованием современных информационных технологий. Проект не разработан.</p> <p align="center">Удовлетворительн Поверхностно знает как организывают продажу товара/услуги через сеть интернет. Поверхностно знает инструменты для</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>продвижения гостинично-ресторанного продукта на основе современных рыночных технологий с использованием современных информационных технологий. Разработанный проект не готов к реализации.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Довольно хорошо знает как организывают продажу товара/услуги через сеть интернет. Поверхностно знает инструменты для продвижения гостинично-ресторанного продукта на основе современных рыночных технологий с использованием современных информационных технологий. Разработанный проект готов к реализации после устранения замечаний.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Отлично знает как организывают продажу товара/услуги через сеть интернет. Знает инструменты для продвижения гостинично-ресторанного продукта на основе современных рыночных технологий с использованием современных информационных технологий. Может составить готовый продукт.</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Зачет

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 46 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 46 балла

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ОПК.8 способность работать в информационных системах организации	Введение в курс Письменное контрольное мероприятие	Знание основных средств коммуникаций
ОПК.8 способность работать в информационных системах организации	Сетевые коммуникации Защищаемое контрольное мероприятие	Знание основ брендовых элементов
ПК.3 готовность применять информационные технологии в профессиональной деятельности ОПК.8 способность работать в информационных системах организации	Продвижение товаров и услуг в сети Интернет Итоговое контрольное мероприятие	Знания и навыки в области продвижения товаров и услуг в социальных сетях

Спецификация мероприятий текущего контроля

Введение в курс

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
Контрольная из 5 вопросов. Количество правильных ответов 5	30
Контрольная из 5 вопросов. Количество правильных ответов 4	25

Контрольная из 5 вопросов. Количество правильных ответов 3	20
Контрольная из 5 вопросов. Количество правильных ответов 2	15

Сетевые коммуникации

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Грамотно проработанные элементы: логотип, слоган и фирменный стиль	30
Грамотно проработан логотип, частично - слоган и фирменный стиль	25
Частично проработаны логотип, слоган и фирменный стиль	20
Удовлетворительно разработан логотип, слоган и фирменный стиль частично соответствуют требованиям	15

Продвижение товаров и услуг в сети Интернет

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **18**

Показатели оценивания	Баллы
Составление контент-плана продающего паблика. Составлен на 100%	40
Составление контент-плана продающего паблика. Составлен на 80%	34
Составление контент-плана продающего паблика. Составлен на 70%	26
Составление контент-плана продающего паблика. Составлен на 60%	18