

**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

<b>Направления подготовки</b>	43.03.01 Сервис (направленность: Социально-культурный сервис)
<b>форма обучения</b>	очная
<b>№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины</b>	5
<b>Объем дисциплины (з.е.)</b>	3
<b>Объем дисциплины (ак.час.)</b>	108
<b>Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:</b>	42
<b>Проведение лекционных занятий</b>	14
<b>Проведение лабораторных работ, занятий по иностранному языку</b>	28
<b>Самостоятельная работа (ак.час.)</b>	66
<b>Формы текущего контроля</b>	Защищаемое контрольное мероприятие (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (1)
<b>Формы промежуточной аттестации</b>	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](http://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><b>ОПК.8</b> 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"><b>Неудовлетворител</b> Отсутствие знаний основ интернет-коммуникаций в СК сервисе</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b> Общие знания основ интернет-коммуникаций в СК сервисе</p> <p align="center"><b>Хорошо</b> Сформированные, но не структурированные знания основ интернет-коммуникаций в СК сервисе</p> <p align="center"><b>Отлично</b> Сформированные, систематические знания и навыки в области основ интернет-коммуникаций в СК сервисе</p>
<p><b>ОПК.8</b> 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"><b>Неудовлетворител</b> Отсутствие знаний основ СУБД</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b> Общие знания основ СУБД</p> <p align="center"><b>Хорошо</b> Сформированные, но не структурированные знания основ СУБД</p> <p align="center"><b>Отлично</b> Сформированные, систематические знания и навыки в области систем управления базами данных</p>
<p><b>ПК.3</b> 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"><b>Неудовлетворител</b> 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"><b>Удовлетворительн</b> 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;"><b>Удовлетворительн</b></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;"><b>Хорошо</b></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;"><b>Отлично</b></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
<b>ОПК.8</b> способность работать в информационных системах организации	Введение в курс <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Знание основных средств коммуникаций
<b>ОПК.8</b> способность работать в информационных системах организации	Сетевые коммуникации <b>Защищаемое контрольное мероприятие</b>	Знание основ брендовых элементов
<b>ПК.3</b> готовность применять информационные технологии в профессиональной деятельности <b>ОПК.8</b> способность работать в информационных системах организации	Продвижение товаров и услуг в сети Интернет <b>Итоговое контрольное мероприятие</b>	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**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
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**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
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