МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Забайкальский государственный университет»

(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук математики и технологий (ФЕНМиТ)

Кафедра теории и методики профессионального образования сервиса и технологий (ТМПОСиТ)

УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

для студентов заочной формы обучения

(с полным сроком обучения)

 По дисциплине «ТЕХНОЛОГИИ СОЗДАНИЯ ИНТЕРНЕТ-ПОРТАЛОВ В ИНДУСТРИИ МОДЫ И КРАСОТЫ»

наименование дисциплины (модуля)

для направления подготовки (специальности)

43.03.01 СЕРВИС

код и наименование направления подготовки (специальности)

Направленность ОП: СвИМиК

Общая трудоёмкость дисциплины – 2 зачетных единицы.

Форма текущего контроля в семестре – подготовка электронных презентаций

Курсовая работа – нет.

Форма промежуточного контроля в семестре – зачет (4 сем.).

**Содержание дисциплины**

1. Определение информации, информационных процессов, информационных ресурсов.
2. Классификация электронных порталов..
3. Создание интерент-портала.
4. Создание интерент-портала.

**Организация самостоятельной работы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Модуль | Номер раздела | Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение\* | Виды самостоятельной работы\*\* |
| *3 семестр* |
| 1 |  | * Инновации в информационных технологиях.
* Новые технологии в создании интернет-порталов.
* Контроль и мониторинг презентации.
 | работа с электронными образовательными ресурсами, обработка и анализ полученных данных, подготовка электронных презентаций, создание структурно-логических схем |
| 2 |  | * Концепция интернет-технологий.
* Фирменный стиль портала.
 | работа с электронными образовательными ресурсами, обработка и анализ полученных данных, подготовка электронных презентаций, создание структурно-логических схем |
| 3 |  | * Сравнительный анализ интернет-порталов в сервисе
 | работа с электронными образовательными ресурсами, обработка и анализ полученных данных, подготовка электронных презентаций, создание структурно-логических схем |
| 4 |  | * Работа над проектом интернет-портала в сервисе и подготовка проекта к защите
 | работа с электронными образовательными ресурсами, обработка и анализ полученных данных, подготовка электронных презентаций, создание структурно-логических схем |

\*Не менее 50 % учебного материала выносится на самостоятельное изучение

\*\*Виды самостоятельной работы студентов представлены в таблице 1.

**Фонды оценочных средств**

***Вопросы к зачету***

1. Части URL-адреса.
2. Отличие портала от Web-сайта.
3. Характеристика навигационной структуры сайта.
4. Охарактеризуйте Web присутствия в Интернет.
5. Охарактеризуйте Web для информирования клиентов о производимых товарах и услугах.
6. Охарактеризуйте Web для продвижения товаров и услуг.
7. Охарактеризуйте Web с обратной связью.
8. Охарактеризуйте Web электронной коммерции.
9. Охарактеризуйте Web сервисного и гарантийного обслуживания.
10. Охарактеризуйте Web внутрифирменного обучения.
11. Охарактеризуйте Web виртуального сообщества фирмы.
12. Охарактеризуйте Web для совместного проектирования.
13. Предназначение и особенности личного сайта.
14. Отличие главный сайт корпорации от сайта корпоративной информационной системы.
15. Виды электронных порталов.
16. Понятие мегапортал. Примеры.
17. Контент-инжиниринг, эффективность использования Web-представительств.
18. Базовые принципы дизайна Web-страниц.
19. Базовые принципы тестирования Web-страниц.
20. Основные требования к средствам навигации.
21. Методы для повышения посещаемости Web-сайта.
22. Создание и использование функций.
23. Передача параметров функций.
24. Работа со строками.
25. Стандартные функции.
26. Работа с файлами и каталогами.
27. Основные операции с файлами.
28. Основные системы электронного магазина.

***Контрольные вопросы и задания для контроля самостоятельной работы***

1. Система нормативно-правовых актов.
2. Источники сервисного права.
3. Понятие и содержание правоотношений в сфере сервиса.
4. Характеристика источников международного права в сфере сервиса.
5. Лицензирование в сфере сервиса.
6. Способы реорганизации и порядок ликвидации сервисных фирм.
7. Правовые основы регулирования деятельности сервисных фирм.
8. Общая характеристика договора в сфере сервиса.
9. Правовые формы деятельности по оказанию услуг в сфере сервиса.
10. Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг.
11. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.
12. Общероссийские классификаторы услуг.
13. Теория постиндустриального общества.
14. Этапы развития услуг в России.
15. Эволюция понятия «товар».
16. Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара.
17. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги.
18. Определение потребительской среды в сфере услуг. Классификации клиентов, их потребности.
19. Факторы, влияющие на покупательское поведение.
20. Специфические аспекты покупки услуг. Поведение потребителей деловых услуг.
21. Система сервисных операций.
22. Система предоставления услуг.
23. Система маркетинга услуг.
24. Пространство контакта, процесс контакта между клиентом и исполнителем, содержание контакта.
25. Работа с жалобами потребителей, принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
26. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания.
27. Показатели качества услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии.
28. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг.
29. Методы определения величины показателей качества. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем.
30. Основные определения и понятия жизненного цикла услуг.
31. Управление этапами жизненного цикла сопутствующих услуг.
32. Конкурентная окружающая среда. Выбор целевых потребителей.
33. Стратегии создания конкурентных преимуществ. Роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики.
34. Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные задачи системы сервиса.
35. Виды сервиса по времени его выполнения. Виды сервиса по содержанию работ.
36. Принципы гарантийного обслуживания. Эксплуатационные инструкции.
37. Техническое обслуживание и ремонт. Структура службы сервиса и фирменный сервис.
38. Составные части системы деятельности организации.
39. Обеспечение деятельности персонала. Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры.
40. Информационные технологии в сфере услуг.
41. Области применения новых технологий в сфере услуг.
42. Категории новой продукции. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия.
43. Инструменты для разработки услуги. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуги.
44. Теоретические основы формирования имиджа. Роль коллектива в создании имиджа фирмы.
45. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в бизнесе.
46. Проблемы морально-этических качеств руководителя. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности.
47. Деловой этикет – форма выражения деловой этики.

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**Основная литература**

1. Горчакова В. Г. Психология создания персонального бренда : учеб. пособие / Горчакова Валентина Григорьевна. - Москва : Дело и сервис, 2010. - 335 с. (5 шт.)

**Дополнительная литература**

1. Грин М. Менеджмент салона красоты: как создать и сделать успешным бизнес в салоне красоты / Грин Мартин ; пер. с англ. Е. Моисеевой. - Москва : РИПОЛ КЛАССИК, 2003. - 192 с. (1 шт.)
2. Студничка А. Принципы прекрасного: отличительные особенности и сущность изящной формы / Студничка Алоиз. - 2-е изд. - Москва : URSS, 2010. - 114 с. (8 шт.)

**Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы\***

1. [www.туризм.ru](http://www.туризм.ru) . // Туринфо – 2000 - № 31 – с. 1.
2. <http://www.turbooks.ru/libro/morozov/documents/27.html>

**Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для самостоятельного выполнения практических работ необходимо наличие компьютера с процессором Pentium 3 (400MHz и выше), не менее 128 Мб ОЗУ и 300 Мб дискового пространства

Кроме того, в качестве программного обеспечения должны быть установлены:

- Microsoft PowerPoint 2007/2010

- Microsoft Access 2007/2010

- Microsoft FrontPage 2007/2010

- Microsoft Outlook 2007/2010

- Microsoft Word 2007/2010

- Microsoft Excel 2007/2010

- Microsoft Internet Explorer.

необходимо иметь доступ к глобальной сети Интернет.

Разработчик:

к.п.н., доцент каф. ТМПОСиТ Мелихова Ю.Ю.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (должность, подпись, ФИО)