

Документы Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
Информация о владельце: "Самарский государственный экономический университет"
ФИО: Кандрашина Елена Александровна
Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»
Дата подписания: 13.07.2026 14:23:12
Уникальный программный ключ:
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки: Управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очно-заочная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: 4 года 6 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 3 з.е.
в академических часах: 108 ак.ч.

г. Самара, 2026

Разработчики:

Кандидат технических наук Ахмадуллин Ф. Р.

Кандидат экономических наук Илюхина Л. А.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц", утвержден приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 282н; "Руководитель предприятия питания", утвержден приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 281н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Институт маркетинга, логистики и сервиса	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Яхнеева И. В.	Рассмотрено	26.05.2026, № 10

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - Формирование у обучающихся комплекса знаний, умений и навыков применения современных ИКТ и специализированных информационных систем для эффективного решения профессиональных задач в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса.

Задачи изучения дисциплины:

- Формирование понимания специфики применения информационно-коммуникационных технологий в гостиничном и ресторанном бизнесе, включая особенности автоматизации типовых бизнес-процессов.;
- Освоение работы с отраслевыми информационными системами (PMS, CRM, системами онлайн-бронирования) для эффективного управления сервисом и клиентской базой.;
- Развитие навыков анализа и обработки данных в профессиональной деятельности с использованием цифровых инструментов для повышения качества управленческих решений..

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-1.1 Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации

Знать:

УК-1.1/Зн1 Основные методы анализа профессиональных задач и эффективные способы поиска релевантной информации в цифровых источниках и информационных системах.

Уметь:

УК-1.1/Ум1 Декомпозировать поставленную задачу, определять ключевые параметры поиска и подбирать подходящие информационные ресурсы и инструменты для сбора данных.

Владеть:

УК-1.1/Нв1 Навыками критической оценки достоверности и актуальности найденной информации, а также её структурирования для дальнейшего использования при решении профессиональных задач.

ПК-3 Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) предприятия питания

ПК-3.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания

Знать:

ПК-3.1/Зн1 Современные информационно коммуникационные технологии и цифровые инструменты, позволяющие отслеживать и анализировать показатели работы персонала и бизнес процессов на предприятии питания.

Уметь:

ПК-3.1/Ум1 Применять цифровые системы учёта, мониторинга и отчётности для контроля деятельности подразделений и сотрудников предприятия питания.

Владеть:

ПК-3.1/Нв1 Навыками работы с автоматизированными управленческими и аналитическими платформами для оперативного регулирования бизнес процессов и оценки эффективности работы персонала на предприятии питания.

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 4.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к решению типов задач профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ПК-3 - Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) предприятия питания		
ПК-3.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания	Нейросетевые технологии в социальных медиа, Основы индустрии гостеприимства	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Закупки и особенности работы с поставщиками, Консультационный проект, Конфликтология и ведение переговоров, Материально-техническое и ресурсное обеспечение гостиничной и ресторанной деятельности, Нейросетевые технологии в социальных медиа, Нормативно-правовое и документационное обеспечение гостиничного и ресторанного бизнеса, Производственная практика: преддипломная практика, Производственная практика: проектно-технологическая практика, Производственная практика: сервисная практика, Профессиональная этика и этикет, Ресторанный и гостиничный маркетинг, Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе, Стандартизация и управление качеством в гостиничном и ресторанном деле, Управление качеством
УК-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач		
УК-1.1 Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации	Гостиничный и ресторанный бизнес: традиции и история развития, История России, Математические методы в экономике, Нейросетевые технологии в социальных медиа, Философия	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Математические методы в экономике, Нейросетевые технологии в социальных медиа, Эконометрика

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лабораторные занятия (часы)	Лекционные занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Четвертый семестр	108	3	4	2	2	0,15	85,85	Зачет
Всего	108	3	4	2	2	0,15	85,85	18

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий (часы промежуточной аттестации не указываются)

Наименование раздела, темы	Всего	Лабораторные занятия	Лекционные занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Введение в компьютерные сети. Организация компьютерных сетей	44	1	1	42
Тема 1.1. Основные термины и определения компьютерных сетей (клиент, сервер, служба, пакет, протокол).	14			14
Тема 1.2. Методы коммутации. Классификации сетей, локальные, корпоративные и глобальные сети.	16	1	1	14
Тема 1.3. История появления компьютерных сетей. Стандартизация в телекоммуникациях.	14			14
Раздел 2. Глобальные сети и Интернет. Облачные и мобильные технологии. Электронные сервисы	45,85	1	1	43,85
Тема 2.1. Web-серверы, протоколы HTTP, HTTPS. URL. Основы вебпрограммирования, HTML, CSS. Размещение сайта в Web. Поисковые системы.	14			14

Тема 2.2. Электронная почта: возможности, принципы работы. Этика электронной переписки. Передача файлов, FTP. Пиринговые сети. Web 2.0. Блоги. Социальные сети. Wikитехнология. Вопросы информационной безопасности в сети. Электронная цифровая подпись	14			14
Тема 2.3. Облачные Интернет-технологии в экономических системах, достоинства и недостатки. Модели обслуживания облачных вычислений. Хранение данных в облаке. Модели SaaS, PaaS, DaaS, IaaS. Обзор современных мобильных устройств. Критерии выбора устройства (внешние интерфейсы, ОС и т.д.).	17,85	1	1	15,85

5.2. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	Тестирование
Промежуточная аттестация	Зачет

№ п/п	Наименование раздела	Вид контроля/ используемые оценочные материалы	
		Текущий	Промежут. аттестация
1	Введение в компьютерные сети. Организация компьютерных сетей	Тестирование	Зачет
2	Глобальные сети и Интернет. Облачные и мобильные технологии. Электронные сервисы	Тестирование	Зачет

6. Оценочные материалы текущего контроля

1. Введение в компьютерные сети. Организация компьютерных сетей Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Выберите один правильный ответ Какой из методов наиболее соответствует применению системного подхода при решении профессиональной задачи? а) Рассмотрение только наиболее очевидных факторов, влияющих на проблему. б) Выделение подсистем, определение связей между ними и анализ влияния внешней среды. в) Использование только количественных данных без учёта качественных характеристик. г) Принятие решения на основе интуиции и предыдущего опыта без формализации задачи.		УК-1
	Ответ:	б	

2	Выберите один правильный ответ Что является ключевым этапом критического анализа найденной информации? а) Сохранение всех найденных источников без фильтрации. б) Оценка достоверности источника, актуальности данных и возможных искажений. в) Исключение любых источников, содержащих мнения экспертов. г) Использование только информации из первых попавшихся ссылок в поисковой выдаче.	УК-1								
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>б</td></tr></table>	Ответ:	б							
Ответ:	б									
3	Выберите один правильный ответ Какой инструмент целесообразно использовать для визуализации структуры сложной задачи и взаимосвязей её компонентов? а) Текстовый документ без форматирования. б) Диаграмма связей (mind map) или блок-схема. в) Обычный список задач без иерархии. г) Таблица с одним столбцом.	УК-1								
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>б</td></tr></table>	Ответ:	б							
Ответ:	б									
4	Выберите один правильный ответ При поиске информации для аналитического отчёта какой источник следует считать наиболее надёжным? а) Анонимный блог с популярными мнениями. б) Рекламный буклет компании-производителя. в) Рецензируемая научная статья или официальный отчёт авторитетной организации. г) Комментарий под видео в социальной сети.	УК-1								
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>в</td></tr></table>	Ответ:	в							
Ответ:	в									
5	Выберите один правильный ответ Что понимается под «синтезом информации» в профессиональной деятельности? а) Копирование фрагментов из разных источников без переработки. б) Объединение данных из различных источников с выявлением общих закономерностей и формулированием выводов. в) Удаление всей второстепенной информации без попытки обобщения. г) Перевод текстов на другой язык без анализа содержания.	УК-1								
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>б</td></tr></table>	Ответ:	б							
Ответ:	б									
6	Установите соответствие Соотнесите этап работы с информацией и его описание: <table><tr><th>Этап</th><th>Описание</th></tr><tr><td>1. Поиск информации источников</td><td>А. Сравнение данных, выявление противоречий, оценка надёжности</td></tr><tr><td>2. Критический анализ документа</td><td>Б. Объединение результатов, формулирование выводов, подготовка итогового документа</td></tr><tr><td>3. Синтез информации</td><td>В. Определение ключевых слов, выбор источников, сбор данных</td></tr></table>	Этап	Описание	1. Поиск информации источников	А. Сравнение данных, выявление противоречий, оценка надёжности	2. Критический анализ документа	Б. Объединение результатов, формулирование выводов, подготовка итогового документа	3. Синтез информации	В. Определение ключевых слов, выбор источников, сбор данных	УК-1
Этап	Описание									
1. Поиск информации источников	А. Сравнение данных, выявление противоречий, оценка надёжности									
2. Критический анализ документа	Б. Объединение результатов, формулирование выводов, подготовка итогового документа									
3. Синтез информации	В. Определение ключевых слов, выбор источников, сбор данных									
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>1 — В, 2 — А, 3 — Б.</td></tr></table>	Ответ:	1 — В, 2 — А, 3 — Б.							
Ответ:	1 — В, 2 — А, 3 — Б.									
7	Установите соответствие Соотнесите тип информационного ресурса с его характеристикой: <table><tr><th>Ресурс</th><th>Характеристика</th></tr><tr><td>1. Электронная библиотека (например, eLIBRARY.RU)</td><td>А. Платформа для оперативного обмена мнениями, не всегда надёжная для аналитики</td></tr><tr><td>2. Социальная сеть</td><td>Б. База научных публикаций с возможностью поиска по авторам, темам, индексам цитирования</td></tr><tr><td>3. Официальный сайт госоргана или отраслевой ассоциации</td><td>В. Источник нормативно-правовой и статистической информации, обладающий высокой степенью достоверности</td></tr></table>	Ресурс	Характеристика	1. Электронная библиотека (например, eLIBRARY.RU)	А. Платформа для оперативного обмена мнениями, не всегда надёжная для аналитики	2. Социальная сеть	Б. База научных публикаций с возможностью поиска по авторам, темам, индексам цитирования	3. Официальный сайт госоргана или отраслевой ассоциации	В. Источник нормативно-правовой и статистической информации, обладающий высокой степенью достоверности	УК-1
Ресурс	Характеристика									
1. Электронная библиотека (например, eLIBRARY.RU)	А. Платформа для оперативного обмена мнениями, не всегда надёжная для аналитики									
2. Социальная сеть	Б. База научных публикаций с возможностью поиска по авторам, темам, индексам цитирования									
3. Официальный сайт госоргана или отраслевой ассоциации	В. Источник нормативно-правовой и статистической информации, обладающий высокой степенью достоверности									
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>1 — Б, 2 — А, 3 — В.</td></tr></table>	Ответ:	1 — Б, 2 — А, 3 — В.							
Ответ:	1 — Б, 2 — А, 3 — В.									
8	Установите соответствие Соотнесите понятие с его определением: <table><tr><th>Понятие</th><th>Определение</th></tr><tr><td>1. Системный подход</td><td>А. Метод, предполагающий рассмотрение объекта как совокупности взаимосвязанных элементов, взаимодействующих с внешней средой</td></tr><tr><td>2. Декомпозиция задачи</td><td>Б. Разделение сложной задачи на более простые подзадачи, удобные для анализа и решения</td></tr><tr><td>3. Критерии оценки информации</td><td>В. Параметры (актуальность, достоверность, полнота, релевантность), по которым оценивается пригодность информации для решения задачи</td></tr></table>	Понятие	Определение	1. Системный подход	А. Метод, предполагающий рассмотрение объекта как совокупности взаимосвязанных элементов, взаимодействующих с внешней средой	2. Декомпозиция задачи	Б. Разделение сложной задачи на более простые подзадачи, удобные для анализа и решения	3. Критерии оценки информации	В. Параметры (актуальность, достоверность, полнота, релевантность), по которым оценивается пригодность информации для решения задачи	УК-1
Понятие	Определение									
1. Системный подход	А. Метод, предполагающий рассмотрение объекта как совокупности взаимосвязанных элементов, взаимодействующих с внешней средой									
2. Декомпозиция задачи	Б. Разделение сложной задачи на более простые подзадачи, удобные для анализа и решения									
3. Критерии оценки информации	В. Параметры (актуальность, достоверность, полнота, релевантность), по которым оценивается пригодность информации для решения задачи									
	<table><tr><td>Ответ:</td><td>1 — А, 2 — Б, 3 — В.</td></tr></table>	Ответ:	1 — А, 2 — Б, 3 — В.							
Ответ:	1 — А, 2 — Б, 3 — В.									
9	Установите правильную последовательность Расположите этапы решения профессиональной задачи с применением системного подхода в правильном порядке: а) Формулирование выводов и рекомендаций. б) Определение цели и границ системы. в) Анализ взаимосвязей элементов и внешних факторов. г) Выделение основных компонентов (подсистем) и их характеристик. д) Сбор данных о компонентах и их параметрах.	УК-1								

	Ответ: б, г, д, в, а.	
10	Установите правильную последовательность действий при критическом анализе найденного интернет-источника: а) Проверить наличие ссылок на первоисточники и возможность верификации данных. б) Определить цель публикации и возможную предвзятость автора. в) Оценить авторитетность автора и площадки, где размещён материал. г) Сформулировать вывод о степени надёжности информации и возможности её использования. д) Проанализировать дату публикации и актуальность данных. Ответ: в, б, д, а, г.	УК-1
11	Задание открытого типа с развернутым ответом Вы — специалист отдела кадров. Вам нужно подобрать онлайн-курс по цифровой грамотности для сотрудников компании. Опишите пошаговый алгоритм поиска и критического анализа информации о курсах (не менее 4 шагов), укажите, какие критерии вы будете использовать для оценки достоверности и полезности источников Ответ: 1 Формулировка запроса и определение требований: определить цели обучения, целевую аудиторию, длительность, формат, ключевые темы курса. 2 Поиск источников: использовать поисковые системы, агрегаторы курсов (Stepik, Coursera, «Открытое образование»), сайты профильных вузов, профессиональные сообщества. 3 Критический анализ источников: проверить репутацию платформы и авторов курса, наличие лицензий/аккредитаций, отзывы реальных слушателей, актуальность материалов (год выпуска, обновления), прозрачность структуры курса (программа, результаты обучения). 4 Сопоставление и синтез информации: сравнить курсы по ключевым критериям (стоимость, длительность, компетенции, формат), выделить 2–3 оптимальных варианта, запросить демо-доступ или пробные уроки.	УК-1
12	Задание открытого типа с развернутым ответом При поиске информации для анализа рынка вы нашли два противоречивых отчёта. Какое действие соответствует системному подходу? Ответ: Сопоставить методологию, период сбора данных и целевую аудиторию отчётов, выявить причины расхождений.	УК-1
13	Задание открытого типа с развернутым ответом В ходе поиска информации для проекта вы нашли статью в интернете, где утверждается: «Использование блокчейна сокращает затраты на документооборот на 70%». Опишите, как вы будете проверять достоверность этого утверждения, какие дополнительные данные запросите или найдёте. Приведите минимум 3 способа верификации и укажите, какие источники информации для этого понадобятся. Ответ: 1 Поиск первоисточника утверждения: найти оригинальное исследование или отчёт, на который ссылается статья. Если ссылки нет — искать аналогичные данные в отчётах консалтинговых компаний (PwC, Deloitte), отраслевых ассоциациях. 2 Проверка методологии и контекста: выяснить, для какой отрасли, масштаба компании и типа документооборота получены данные (70% — усреднённый показатель или частный кейс). Искать детали в технических отчётах, кейс-стади, научных публикациях. 3 Сопоставление с альтернативными источниками: сравнить с данными других исследований, отраслевой статистикой, отзывами компаний, внедривших блокчейн. Использовать базы данных научных статей (eLibrary, КиберЛенинка), профильные конференции, интервью экспертов. 4 Оценка актуальности: проверить дату исследования, учитывать динамику технологий и рыночных условий. Источники: отчёты консалтинговых фирм, научные статьи, официальные сайты отраслевых объединений, интервью с экспертами в профессиональных медиа.	УК-1
14	Задание открытого типа с развернутым ответом Вам нужно выбрать программное обеспечение для автоматизации рутинных задач в отделе. Предложите системный подход к решению этой задачи: опишите этапы анализа потребностей, критерии отбора ПО, методы сравнения вариантов. Ответ: Этапы системного подхода: 1 Анализ потребностей: выявить рутинные операции, частоту, трудоёмкость, ошибки; опросить сотрудников, проанализировать рабочие процессы. 2 Формирование требований: составить список функциональных и нефункциональных требований (интеграция, безопасность, масштабируемость). 3 Поиск и предварительный отбор: использовать каталоги ПО, рекомендации коллег, обзоры в профильных СМИ; сформировать шорт-лист из 3–5 решений. 4 Сравнительный анализ: оценить варианты по ключевым критериям, провести тестовое внедрение (пилот). Принятие решения и план внедрения: учесть риски, сроки, ресурсы, обучение.	УК-1

15	Задание открытого типа с развернутым ответом Вы готовите презентацию о применении искусственного интеллекта в вашей профессиональной сфере. В интернете вы нашли множество противоречивых данных: одни источники утверждают, что ИИ заменит 50% профессий в ближайшие 10 лет, другие — что его влияние будет минимальным. Опишите, как с помощью системного подхода и критического анализа вы сформируете объективную позицию для презентации.	УК-1
	Ответ: 1 Определение рамок исследования: уточнить отрасль, типы профессий, горизонт прогноза (5/10/20 лет), критерии «замены» (автоматизация задач vs. исчезновение профессий). 2 Сбор разнородных данных: использовать отчёты международных организаций (МОТ, Всемирный банк), исследования профильных институтов (Оксфордский университет, McKinsey Global Institute), отраслевую статистику, кейсы компаний. 3 Критическая оценка источников: проверять методологию прогнозов, допущения, выборку данных, потенциальную предвзятость (например, маркетинговые отчёты вендоров). 4 Структурирование информации: разделить данные на категории (прогнозы, текущие тренды, барьеры внедрения, примеры успешного применения), выделить консенсусные и спорные позиции. 5 Избегание когнитивных искажений: не опираться на единичные яркие примеры, учитывать диапазон прогнозов, указывать степень неопределённости, приводить контраргументы и альтернативные сценарии. 6 Синтез выводов: сформулировать сбалансированную позицию с оговорками о неопределённости будущего, акцентом на трансформацию профессий, а не их полное исчезновение, и необходимости развития новых компетенций.	

2. Глобальные сети и Интернет. Облачные и мобильные технологии. Электронные сервисы Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Выберите один правильный ответ Какой инструмент ИКТ наиболее целесообразно использовать для ежедневного мониторинга выполнения плановых показателей отдела производства на предприятии питания? А) Текстовый редактор (например, MS Word). Б) Электронная таблица с автоматическими расчётами и условным форматированием (например, MS Excel). В) Графический редактор (например, Adobe Photoshop). Г) Почтовый клиент (например, Outlook).		ПК-3
	Ответ:	б	
2	Выберите один правильный ответ Для оценки эффективности работы службы доставки ресторана менеджер хочет проанализировать динамику среднего времени доставки и процента опозданий за последние 3 месяца. Какой тип визуализации данных лучше всего подойдёт для представления этой информации руководству? А) Круговая диаграмма. Б) Линейный график с двумя осями (для времени и процента). В) Иерархическая диаграмма (древовидная). Г) Точечная диаграмма без трендов.		ПК-3
	Ответ:	б	
3	Выберите один правильный ответ В системе управления предприятием питания (например, 1С:Общепит) фиксируется большое количество транзакций. Какой метод ИКТ позволяет своевременно выявлять аномалии (например, необычно высокие списания или частые возвраты блюд) для контроля эффективности и предотвращения потерь? А) Ручное сравнение бумажных отчётов. Б) Настройка автоматических отчётов и алертов по заданным пороговым значениям. В) Еженедельная отправка сводок по электронной почте без фильтрации. Г) Ведение записей в блокноте.		ПК-3
	Ответ:	б	
4	Выберите один правильный ответ Какой показатель эффективности департамента закупок предприятия питания удобнее всего рассчитывать и отслеживать с помощью ИКТ инструментов? А) Настроение сотрудников отдела. Б) Доля просроченных поставок и среднее отклонение цены от плановой. В) Количество чашек кофе, выпитых менеджером. Г) Цвет униформы поставщиков.		ПК-3
	Ответ:	б	

5	Установите правильную последовательность Установите правильную последовательность действий менеджера при выявлении отклонения KPI (например, рост процента списаний продуктов выше нормы): 1. Провести анализ причин отклонения (сравнение норм и фактических списаний, проверка актов, интервью с персоналом). 2. Зафиксировать отклонение в системе мониторинга и уведомить ответственных. 3. Разработать и внедрить корректирующие меры (пересмотр норм, обучение, изменение процессов). 4. Проверить эффективность мер через повторный контроль KPI в следующем периоде. 5. Определить допустимые границы отклонения и критерии эскалации проблемы.	ПК-3								
	Ответ: 5, 2, 1, 3, 4.									
6	Выберите один правильный ответ Для контроля работы персонала службы приёма заказов в ресторане используется система учёта звонков и времени обработки заказа. Какой ИКТ подход позволит оценить эффективность работы сотрудников и выявить зоны роста? А) Устное обсуждение с каждым сотрудником без фиксации данных. Б) Сбор и анализ статистики по времени обработки заказов, количеству ошибок и уровню удовлетворённости клиентов с построением рейтингов. В) Случайный опрос гостей без систематизации данных. Г) Просмотр видеозаписей без метрик.	ПК-3								
	Ответ: б									
7	Установите соответствие Соотнесите задачу контроля с подходящим ИКТ инструментом: <table><thead><tr><th>Задача</th><th>Инструмент</th></tr></thead><tbody><tr><td>1. Контроль остатков и сроков годности продуктов на складе</td><td>А. CRM система</td></tr><tr><td>2. Анализ отзывов гостей и тональности упоминаний учёта в ERP/POS</td><td>Б. WMS или модуль складского учёта</td></tr><tr><td>3. Управление лояльностью и персонализированными предложениями отзывов и соцмедиа (агрегатор отзывов)</td><td>В. Система мониторинга</td></tr></tbody></table>	Задача	Инструмент	1. Контроль остатков и сроков годности продуктов на складе	А. CRM система	2. Анализ отзывов гостей и тональности упоминаний учёта в ERP/POS	Б. WMS или модуль складского учёта	3. Управление лояльностью и персонализированными предложениями отзывов и соцмедиа (агрегатор отзывов)	В. Система мониторинга	ПК-3
Задача	Инструмент									
1. Контроль остатков и сроков годности продуктов на складе	А. CRM система									
2. Анализ отзывов гостей и тональности упоминаний учёта в ERP/POS	Б. WMS или модуль складского учёта									
3. Управление лояльностью и персонализированными предложениями отзывов и соцмедиа (агрегатор отзывов)	В. Система мониторинга									
	Ответ: 1 — Б, 2 — В, 3 — А.									
8	Установите соответствие Соотнесите показатель эффективности департамента питания с источником данных в ИКТ среде: <table><thead><tr><th>Показатель</th><th>Источник</th></tr></thead><tbody><tr><td>1. Выручка по категориям блюд и напиткам учёта рабочего времени</td><td>А. Журнал инструктажей и табель</td></tr><tr><td>2. Производительность труда персонала (выручка на сотрудника)</td><td>Б. Отчёты POS системы</td></tr><tr><td>3. Соблюдение стандартов обслуживания (по чек листам аудита/чек листов с фотофиксацией)</td><td>В. Мобильное приложение для</td></tr></tbody></table>	Показатель	Источник	1. Выручка по категориям блюд и напиткам учёта рабочего времени	А. Журнал инструктажей и табель	2. Производительность труда персонала (выручка на сотрудника)	Б. Отчёты POS системы	3. Соблюдение стандартов обслуживания (по чек листам аудита/чек листов с фотофиксацией)	В. Мобильное приложение для	ПК-3
Показатель	Источник									
1. Выручка по категориям блюд и напиткам учёта рабочего времени	А. Журнал инструктажей и табель									
2. Производительность труда персонала (выручка на сотрудника)	Б. Отчёты POS системы									
3. Соблюдение стандартов обслуживания (по чек листам аудита/чек листов с фотофиксацией)	В. Мобильное приложение для									
	Ответ: 1 — Б, 2 — А, 3 — В.									
9	Установите соответствие Соотнесите тип отчёта с его назначением для контроля эффективности: <table><thead><tr><th>Назначение</th><th>Отчёт</th></tr></thead><tbody><tr><td>1. ABC анализ ассортимента блюд производственном процессе (задержки, простои)</td><td>А. Выявление «узких мест» в</td></tr><tr><td>2. Диаграмма Ганта/план график подготовки банкета</td><td>Б. Определение наиболее прибыльных и наименее востребованных позиций меню</td></tr><tr><td>3. Карта потока создания ценности (VSM) в цифровой среде</td><td>В. Визуализация сроков и ответственных за этапы подготовки мероприятия</td></tr></tbody></table>	Назначение	Отчёт	1. ABC анализ ассортимента блюд производственном процессе (задержки, простои)	А. Выявление «узких мест» в	2. Диаграмма Ганта/план график подготовки банкета	Б. Определение наиболее прибыльных и наименее востребованных позиций меню	3. Карта потока создания ценности (VSM) в цифровой среде	В. Визуализация сроков и ответственных за этапы подготовки мероприятия	ПК-3
Назначение	Отчёт									
1. ABC анализ ассортимента блюд производственном процессе (задержки, простои)	А. Выявление «узких мест» в									
2. Диаграмма Ганта/план график подготовки банкета	Б. Определение наиболее прибыльных и наименее востребованных позиций меню									
3. Карта потока создания ценности (VSM) в цифровой среде	В. Визуализация сроков и ответственных за этапы подготовки мероприятия									
	Ответ: 1 — Б, 2 — В, 3 — А.									
10	Установите правильную последовательность Расположите этапы внедрения системы контроля эффективности службы питания в правильной последовательности: 1. Сбор и анализ первичных данных (продажи, остатки, отзывы, трудозатраты). 2. Определение ключевых показателей эффективности (KPI) для каждого подразделения. 3. Настройка отчётов и дашбордов в информационной системе. 4. Тестирование системы на одном подразделении и корректировка KPI. 5. Обучение персонала работе с системой и регулярный мониторинг показателей.	ПК-3								
	Ответ: 2, 1, 3, 4, 5.									
11	Определите термин из курса Интерактивная информационная панель, на которой в наглядном виде (графики, диаграммы, таблицы, индикаторы) отображают ключевые показатели (KPI) и метрики; при этом данные обычно подтягиваются автоматически из разных источников и обновляются в реальном времени или с заданной периодичностью. Определите название данного инструмента	ПК-3								
	Ответ: Дашборд									
12	Вставьте название термина из курса Совокупность автоматически фиксируемых данных о действиях сотрудника в информационных системах - это _____.	ПК-3								
	Ответ: Цифровой след									

13	Определите название ИКТ-инструмента Что представляет собой ИКТ-инструмент, который можно использовать для контроля и оценки эффективности работы департамента сервиса на предприятии питания и предназначенный для учёта обращений гостей, анализа жалоб и предложений, отслеживания качества обслуживания.		ПК-3
	Ответ:	CRM система.	
14	Определите название ИКТ-инструмента ИКТ-инструмент, который можно использовать для контроля и оценки эффективности работы департамента сервиса на предприятии питания и предназначенный для распределения задач между сотрудниками, контроля сроков и статусов выполнения.		ПК-3
	Ответ:	Задача трекер	
15	Определите название ИКТ-инструмента, который используется для контроля и оценки эффективности работы департамента сервиса ИКТ-инструмент, который можно использовать для контроля и оценки эффективности работы департамента сервиса на предприятии питания и предназначенный для визуализации ключевых показателей эффективности (KPI) в реальном времени и анализа трендов.		ПК-3
	Ответ:	BI система или дашборд	

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет четвертый семестр

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Дайте развернутый ответ на вопрос Раскройте понятие «информационно-коммуникационные технологии (ИКТ)» и перечислите основные компоненты ИКТ-инфраструктуры организации. Приведите примеры использования ИКТ в двух разных профессиональных сферах (на ваш выбор).		ПК-3, УК-1
	Ответ:	Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) — это совокупность методов, процессов и программно-технических средств, интегрированных с целью сбора, обработки, хранения, распространения и использования информации. Основные компоненты ИКТ-инфраструктуры: аппаратное обеспечение (серверы, рабочие станции, сетевое оборудование); программное обеспечение (операционные системы, прикладные программы, СУБД); телекоммуникационная инфраструктура (локальные и глобальные сети, каналы связи); системы хранения данных (NAS, SAN, облачные хранилища); средства информационной безопасности (межсетевые экраны, антивирусы, системы аутентификации). Примеры использования ИКТ: в медицине: электронные медицинские карты, телемедицинские консультации, системы поддержки принятия врачебных решений; в образовании: LMS-системы (например, Moodle), электронные учебники, платформы для видеоконференций (Zoom, Microsoft Teams).	
2	Дайте развернутый ответ на вопрос Опишите основные типы компьютерных сетей по территориальному признаку и по архитектуре. Укажите, какой тип сети наиболее подходит для небольшой организации из 20 сотрудников, и обоснуйте свой выбор.		ПК-3, УК-1
	Ответ:	По территориальному признаку сети делятся на: локальные сети (LAN — Local Area Network): охватывают ограниченную территорию (офис, здание); городские сети (MAN — Metropolitan Area Network): объединяют сети в пределах города; глобальные сети (WAN — Wide Area Network): соединяют удалённые узлы (страны, континенты). По архитектуре сети бывают: одноранговые (peer-to-peer): все компьютеры равноправны, нет выделенного сервера; клиент-серверные: есть выделенные серверы, управляющие ресурсами и предоставляющие услуги клиентам. Для небольшой организации из 20 сотрудников оптимальна клиент-серверная локальная сеть (LAN). Обоснование: централизованное управление учётными записями и доступом к ресурсам, возможность резервного копирования данных на сервере, разграничение прав пользователей, удобство администрирования и масштабирования при росте компании.	
3	Дайте развернутый ответ на вопрос Что такое облачные вычисления? Перечислите и кратко охарактеризуйте три основные модели развёртывания облачных сервисов (IaaS, PaaS, SaaS). Приведите по одному примеру сервиса для каждой модели.		ПК-3, УК-1

	Ответ: Облачные вычисления — это модель предоставления повсеместного и удобного сетевого доступа к конфигурируемому пулу вычислительных ресурсов (сети, серверы, хранилища, приложения), которые могут быть оперативно подготовлены и предоставлены с минимальными усилиями по управлению или взаимодействию с провайдером. Модели развёртывания: IaaS (Infrastructure as a Service) — инфраструктура как услуга: пользователь получает виртуальные серверы, сети, хранилища. Пример: Yandex Cloud, AWS EC2. PaaS (Platform as a Service) — платформа как услуга: предоставляется среда для разработки, тестирования и развёртывания приложений. Пример: Google App Engine, Яндекс Облачная платформа для разработчиков. SaaS (Software as a Service) — программное обеспечение как услуга: готовые приложения, доступные через браузер. Пример: Яндекс Почта, Microsoft 365, Google Workspace.	
4	Дайте развернутый ответ на вопрос Объясните, что такое электронный документооборот (ЭДО), и назовите его основные преимущества по сравнению с бумажным документооборотом. Перечислите ключевые компоненты системы ЭДО. Ответ: Электронный документооборот (ЭДО) — это автоматизированная система обмена документами в электронном виде между участниками бизнес-процессов с использованием электронной подписи и защищённых каналов связи. Преимущества ЭДО перед бумажным: сокращение времени на обработку и передачу документов; снижение затрат на бумагу, печать, хранение и доставку; повышение прозрачности и контроля исполнения документов; обеспечение сохранности и конфиденциальности информации; упрощение поиска и архивирования документов. Ключевые компоненты системы ЭДО: модуль регистрации и учёта документов; инструменты маршрутизации и согласования; система электронной подписи; средства интеграции с другими информационными системами; модули хранения и поиска документов.	ПК-3, УК-1
5	Дайте развернутый ответ на вопрос Раскройте понятие «цифровая подпись» и объясните принцип её работы на основе асимметричного шифрования. Укажите, какие нормативные акты регулируют использование электронной подписи в России. Ответ: Электронная подпись (ЭП) — это реквизит электронного документа, позволяющий подтвердить авторство, целостность документа и отсутствие изменений с момента подписания. Принцип работы на основе асимметричного шифрования: У пользователя есть пара ключей: закрытый (секретный) и открытый (публичный). С помощью хэш-функции создаётся уникальный отпечаток документа. Хэш шифруется закрытым ключом — получается электронная подпись. Получатель расшифровывает подпись открытым ключом и сравнивает полученный хэш с хэшем документа. Если они совпадают, подпись действительна. В России использование ЭП регулируется: Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»; приказами Минцифры и другими подзаконными актами.	ПК-3, УК-1
6	Дайте развернутый ответ на вопрос Что такое CRM-система? Опишите основные функции CRM и приведите примеры двух CRM-систем, указав, для каких типов бизнеса они наиболее подходят.	ПК-3, УК-1

	Ответ: CRM (Customer Relationship Management) — система управления взаимоотношениями с клиентами, предназначенная для автоматизации продаж, маркетинга и обслуживания клиентов. Основные функции CRM: ведение базы клиентов и контактов; управление сделками и воронкой продаж; планирование и контроль задач менеджеров; анализ эффективности продаж и маркетинговых кампаний; интеграция с почтой, телефонией, мессенджерами. Примеры CRM-систем: amoCRM — подходит для малого и среднего бизнеса, ориентированного на активные продажи (B2B, услуги). Битрикс24 — подходит для компаний, которым нужна не только CRM, но и инструменты для совместной работы, управления проектами и корпоративного портала.	
7	Дайте развернутый ответ на вопрос Опишите основные угрозы информационной безопасности в профессиональной деятельности и методы защиты от них. Приведите пример комплексной системы защиты информации в организации. Ответ: Основные угрозы: несанкционированный доступ к данным; утечки информации (в том числе через сотрудников); вредоносное ПО (вирусы, трояны, шифровальщики); фишинг и социальная инженерия; DDoS-атаки. Методы защиты: разграничение прав доступа и аутентификация пользователей; шифрование данных при хранении и передаче; использование межсетевых экранов и систем обнаружения вторжений; регулярное обновление ПО и патчинг уязвимостей; обучение сотрудников основам информационной безопасности. Пример комплексной системы: В организации используется двухфакторная аутентификация, DLP-система для предотвращения утечек, антивирусное ПО на рабочих станциях, межсетевой экран на границе сети, резервное копирование данных и регулярные аудиты безопасности.	ПК-3, УК-1
8	Дайте развернутый ответ на вопрос Что такое ERP-система? Перечислите основные модули ERP и объясните, как внедрение ERP может повысить эффективность работы предприятия. Приведите пример популярной ERP-системы. Ответ: ERP (Enterprise Resource Planning) — система планирования ресурсов предприятия, интегрирующая все бизнес-процессы в единую информационную среду. Основные модули ERP: управление финансами и бухгалтерией; управление производством и запасами; управление закупками и продажами; управление персоналом; управление проектами и логистикой. Повышение эффективности за счёт: устранения дублирования данных и ошибок ручного ввода; прозрачности всех бизнес-процессов; ускорения принятия управленческих решений благодаря аналитике в реальном времени; оптимизации использования ресурсов и снижения издержек. Пример: 1С:ERP — популярная ERP-система в России, адаптированная под специфику отечественного бизнеса	ПК-3, УК-1
9	Дайте развернутый ответ на вопрос Раскройте понятие «большие данные» (Big Data). Назовите три ключевых характеристики Big Data (3V) и приведите пример использования больших данных в профессиональной деятельности.	ПК-3, УК-1

	Ответ: Большие данные (Big Data) — это массивы данных огромного объёма, высокой скорости поступления и разнообразного формата, которые невозможно эффективно обрабатывать традиционными методами. Три ключевые характеристики (3V): Volume (объём) — большие объёмы данных (терабайты, петабайты); Velocity (скорость) — высокая скорость генерации и обработки данных; Variety (разнообразие) — различные форматы данных (текст, изображения, видео, логи). Пример использования: в ритейле анализ больших данных о покупках клиентов позволяет прогнозировать спрос, оптимизировать ассортимент и персонализировать предложения, повышая лояльность и продажи.	
10	Дайте развернутый ответ на вопрос Опишите основные этапы жизненного цикла информационных систем. Объясните, почему важно учитывать требования пользователей на ранних этапах разработки.	ПК-3, УК-1
	Ответ: Этапы жизненного цикла ИС: 1 Планирование и анализ требований — определение целей, задач и потребностей пользователей. 2 Проектирование — разработка архитектуры системы, выбор технологий, создание прототипов. 3 Разработка — написание кода, настройка интеграций, тестирование модулей. 4 Внедрение — установка системы, обучение пользователей, миграция данных. 5 Эксплуатация и сопровождение — мониторинг работы, исправление ошибок, обновление функционала. 6 Вывод из эксплуатации — архивирование данных, демонтаж системы. Учёт требований пользователей на ранних этапах важен, потому что: позволяет избежать дорогостоящих переделок на поздних стадиях; повышает удовлетворённость пользователей и уровень принятия системы; снижает риски несоответствия системы реальным бизнес-процессам; способствует более точному планированию сроков и бюджета проекта.	

7.1. Уровни овладения

Компетенция: УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.

Индикатор достижения компетенции: УК-1.1 Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Компетенция: ПК-3 Способен контролировать и оценивать эффективность департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

Индикатор достижения компетенции: ПК-3.1 Контролирует бизнес-процессы, деятельность персонала департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Информационные системы и технологии в экономике и управлении в 2 ч. Часть 2: учебник для вузов / В. В. Трофимов, О. П. Ильина, В. И. Кияев, Е. В. Трофимова. - 5-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 324 с - 978-5-534-09092-5. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/586458> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

2. Информационные системы и технологии в экономике и управлении в 2 ч. Часть 1: учебник для вузов / В. В. Трофимов, О. П. Ильина, В. И. Кияев, Е. В. Трофимова. - 5-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 375 с - 978-5-534-09090-1. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/586457> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Плахотникова, М. А. Информационные технологии в менеджменте: учебник и практикум для вузов / М. А. Плахотникова, Ю. В. Вертакова. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 326 с - 978-5-534-07333-1. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/582677> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

2. Информационные технологии в менеджменте (управлении): учебник и практикум для вузов / Ю. Д. Романова, В. Г. Герасимова, Л. П. Дьяконова [и др.] - 3-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 467 с - 978-5-534-17037-5. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/582997> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

1. <http://www.gov.ru/> - Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия»)

2. <https://ved.gov.ru> - Единый портал внешнеэкономической информации Минэкономразвития России
3. <https://bd.wciom.ru/> - Всероссийский центр социологических исследований (ВЦИОМ)
4. <https://www.fedstat.ru/> - Единая межведомственная информационно-статистическая система (ЕМИСС)
5. <https://lks.dap.gov.ru/> - Цифровая аналитическая платформа предоставления статистических данных» (ГИС ЦАП)

Ресурсы «Интернет»

1. <https://digital.gov.ru> - Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Минцифры России)
2. <https://национальныепроекты.рф> - Национальные проекты России

8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

1. МойОфис;
2. "Astra Linux Special Edition" РУСБ.10015-01;
3. Р7-Офис.Профессиональный (Десктопная версия Про);

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

1. Электронный периодический справочник "Система ГАРАНТ";
2. КонсультантПлюс;

8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СИ

Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения
--	--