

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 25.09.2023 16:55:19
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Утверждаю:

Руководитель ООП:

02 2022 г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

Информационные технологии

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социально-культурный сервис

Для студентов 2 курса

очной формы обучения

Составитель: Шипов А.В.

Тверь, 2022

I. Аннотация

1.1. Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом:

Информационные технологии

1.2. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является: формирование у студента комплекса знаний, умений и навыков, необходимых для повышения эффективности профессиональной деятельности в области сервиса средствами современных информационных технологий.

- Задачами освоения дисциплины являются: формирование знаний о современных видах информационных технологий, об информационных системах; о методах и средствах автоматизации и электронизации документооборота; о принципах автоматизации деятельности предприятий сервиса; об электронной коммерции и использовании сети Интернет в области сервиса.
- формирование навыков работы с современными средствами обработки и передачи информации; с прикладными и специальными программами, используемых в процессе сервиса, со средствами оргтехники; навыков работы с информацией в локальной и глобальной компьютерной сети;
- формирование способности грамотно применять информационные технологии в профессиональной деятельности в области сервиса.

1.3. Место дисциплины в структуре ООП

В соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению «Сервис» учебная дисциплина «Информационные технологии» входит в обязательную часть дисциплин ООП. Дисциплина неразрывно связана со следующими дисциплинами: «Бронирование и резервирование».

1.4. Объем дисциплины (модуля):

6 зачетных единиц, 216 академических часов, в том числе

контактная работа: 96 часов, **самостоятельная работа:** 93 часа, **контроль:** 27 часов.

1.5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК – 1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	1.1. Использует основные программные продукты для сферы сервиса. 1.2.

1.6. Форма промежуточной аттестации: экзамен

1.7. Язык преподавания: русский

II. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

2.1. Для студентов очной формы обучения

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)		Самост. Работа (час)
		Лекции	Практические занятия	
Тема 1. Роль информации в жизни общества	6	2	0	4
Тема 2. Информационные системы. Информационные технологии и их виды				
2.1. Информационные системы	6	2	0	4
2.2. Информационные технологии и их роль в современном мире	6	2	0	4
Тема 3. Информационные технологии в сервисе. Принципы электронизации и автоматизации учреждений				
3.1. Информационные технологии обработки данных	34	0	20	14
3.2. Автоматизированные системы бронирования и резервирования	6	2	0	4
3.3. Системы автоматизации гостиничных комплексов	6	2	0	4

3.4. Информационные системы менеджмента	14	2	6	6
Тема 4. Компьютерные сети в сервисе				
4.1. Компьютерные сети	8	2	2	4
4.2. Технологии Интернет в сервисе	16	2	8	6
Тема 5. Офисная организационная техника	6	2	0	4
ИТОГО	108	18	36	54

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

3.1. План и тематика семинарских занятий

3.2. Темы для рефератов

3.3. Темы для электронных презентаций

3.4. Вопросы для самоконтроля

IV. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

4.1. Вопросы к экзамену

1. Информационные технологии, их классификация.
2. Возникновение и развитие информационных технологий.
3. Особенности информационной технологии в организациях различного типа.
4. Информационные технологии как инструмент формирования управленческих решений.
5. Управленческая деятельность и «электронный офис».
6. Виды информационных систем в организации.
7. Роли менеджеров и информационные системы в управлении.
8. Информационные процессы в управлении организацией.
9. Информационные технологии для обеспечения управленческой деятельности.
10. Информационные технологии и системы управления.
11. Документооборот в управленческой деятельности.

12. Методы унификации и стандартизации управленческих документов.
13. Регистрация и индексация управленческих документов.
14. Контроль исполнения управленческих документов.
15. Хранение управленческих документов.
16. Инструментальные средства компьютерных технологий информационного обслуживания управленческой деятельностью.
17. Средства вычислительной техники в обеспечении управленческой деятельности.
18. «Сетевые технологии» в обеспечении управленческой деятельности.
19. Информационные технологии и процедуры обработки экономической информации.
20. Организация информационных технологий в различных режимах

4.2. Пример ситуационной задачи

На предприятие по электронной почте пришел запрос от контролирующей организации о том, что требуется подготовить отчет о деятельности фирмы по форме, которая содержится в приложении к запросу. Отчет необходимо предоставить в электронном виде, заверенный подписью директора и печатью. Какие программные и аппаратные средства возможно использовать для решения этой задачи? Назовите последовательность Ваших действий.

V. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература:

1. Полонский А.М. Информационные технологии в сервисе: Учебное пособие.- СПб., 2007. [Эл. ресурс] // URL: <http://www.znaniium.com>
2. Алексеев В.И. Информационные технологии в туризме и гостиничном менеджменте: Учебное пособие. – М., 2008.
3. Морозов М.А., Морозова Н.С. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: Учебник для вузов. - М., 2005.

б) дополнительная литература:

1. Бородакий Ю.В., Лободинский Ю.Г. Информационные технологии. Методы, процессы, системы. М., 2001.
2. Витетнев А.М., Коваленко В.В. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. – М., 2010.
3. Воловник А.А. . Информационные технологии. – СПб., 2002..
4. Вудкок Дж. Современные информационные технологии совместной работы/ Пер. с англ. – М., 1999.
5. Высоткин Н.И. Модемы. Подключение, настройка и использование. М.,2001.
6. Грошев С.В., Коцюбинский А.О. Современный самоучитель профессиональной работы на компьютере: Изд. 7-е. М., 2004.
7. Основы современных компьютерных технологий. Под ред. проф. Хомоненко А.Д. СПб., 2002.
8. Попов В.Б. Основы компьютерных технологий. – М., 2002.
9. Степанов А.Н. Информатика: Учебник для вузов. 5-е изд. - СПб., 2007.
10. Федорова Г. Информационные системы. – М., 2010.
11. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Информационные технологии управления в туризме: Учебное пособие. - М., 2006.
12. Шафрин Ю.А. Информационные технологии. (в 2 частях). М., 2001г.

VI. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://abc.vvsu.ru/>
2. <http://technologies.su/>
3. <http://window.edu.ru>
4. <http://www.twirpx.com/files/informatics/it/>
5. <http://www.samo.ru>
6. <http://www.amadeus.ru>

VII. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

7.1. Методические указания по подготовке к семинарским занятиям

Тематика семинарских занятий

Тема 1. Роль информации в жизни общества

Понятие «информационные технологии». Возникновение и развитие информационных технологий. Информационные процессы в управлении организацией. Информационные технологии для обеспечения управленческой деятельности. Информационные технологии и системы управления.

Тема 2. Информационные системы. Информационные технологии и их виды

Понятие «информационные системы». Классификация информационных технологий. Особенности информационной технологии в организациях различного типа. Виды информационных систем в организации.

2.1. Информационные системы. Классификация информационных систем. Основные характеристики каждого вида информационных систем.

2.2. Информационные технологии и их роль в современном мире. Сфера использования информационных систем. Связь видов информационных систем с разновидностями человеческой деятельности.

Тема 3. Информационные технологии в сервисе. Принципы электронизации и автоматизации учреждений

Использование информационных технологий на предприятиях сервиса. Документооборот в сервисных предприятиях. Инструментальные средства компьютерных технологий информационного обслуживания управленческой деятельности на сервисных предприятиях.

3.1. Информационные технологии обработки данных. Методы унификации и стандартизации управленческих документов с помощью информационных технологий. Регистрация и индексация управленческих документов посредством информационных систем. Контроль исполнения управленческих документов как область использования информационных технологий в обработке данных. Хранение управленческих документов с использованием информационных технологий.

3.2. Автоматизированные системы бронирования и резервирования. Основные российские и зарубежные системы бронирования и резервирования. Системы бронирования «Amadeus», «Galileo», «Worldspan», «Sabre»: набор функций, сравнительная характеристика, интерфейс.

3.3. Системы автоматизации гостиничных комплексов. Общее понятие системы автоматизации гостиничных комплексов. Основные программные продукты компаний HRS, Knowledge Engineering Industries Company, «Рексофт», «Сан-Сити»: история разработки, общая характеристика, область использования, интерфейс.

Тема 4. Компьютерные сети в сервисе

4.1. Компьютерные сети. Понятие компьютерной сети. Классификация компьютерных сетей. Сравнительная характеристика компьютерных сетей. Использование компьютерных сетей в деятельности сервисных предприятий.

4.2. Технологии Интернет в сервисе. Понятие сети Интернет. Основные характеристики системы. Сеть Интернет и программные средства в работе сервисных предприятий.

Тема 5. Офисная организационная техника

Виды офисной организационной техники. Плоттер. Сканер. Копировальный аппарат. Принтер. Шредер. Многофункциональные устройства. Назначение и основные характеристики видов офисной техники.

7.2. Методические указания по написанию реферата

Тематика рефератов

1. Система бронирования «Amadeus»
2. Система бронирования «Galileo»
3. Система бронирования «Worldspan»
4. Система бронирования «Sabre»
5. Сканер: назначение, виды, характеристики
6. Принтер: назначение, виды, характеристики
7. Шредер: назначение, виды, характеристики
8. Принципы эффективного поиска информации в сети Интернет

9. Информатизация отечественной сферы услуг
10. Информационные технологии в управлении: состав и сущность
11. Российский рынок деловых программ: состояние и тенденции развития
12. Направления оценки и критерии выбора программного обеспечения
13. Эффективность информационных технологий: экономический аспект
14. Информационные технологии в сервисе

7.3. Методические указания по подготовке электронных презентаций

Тематика презентаций

1. ИТ решения задач в управлении.
2. Оценка внутренних возможностей фирмы и выработка стратегии управления.
3. Использование информационных систем для бизнес-планирования.
4. Подготовка текстовых документов в управленческой деятельности.
5. Информационные технологии в обработке текстовой информации.
6. Информационные технологии в обработке числовой информации.
7. Базы данных в ИТ.
8. Поиск информации в интернет.
9. Распространенные поисковые системы в сетевой службе WWW.
10. Информационные системы в банковском деле.
11. Информационные системы в экологическом менеджменте.
12. Структура и состав информационных систем и маркетинга.
13. Общая характеристика информационной системы бухгалтерского учета.
14. Компьютерные информационные технологии в бухгалтерском учете.
15. Электронные банковские услуги.
16. Автоматизированные информационные системы страховой деятельности.
17. Основы построения системы стандартов ИТ.
18. ИТ организационного развития и стратегического управления предприятием.
19. Особенности применения информационных компьютерных технологий в образовании.

7.4. Рекомендации к самостоятельной работе студента при подготовке к экзамену

Вопросы для самоконтроля

1. Программное обеспечение для организации и проведения видеоконференций
2. Использование ментальных карт в процессе управления
3. Использование сервисов web 2.0 в профессиональной деятельности
4. Информационные технологии в сервисной деятельности
5. Виды компьютерной сети. Основные топологии компьютерной сети: «шина», «звезда», «кольцо», полносвязная
6. Понятие коммуникационной подсети. Модель взаимодействия открытых систем. Виды серверов. Устройства, функционирующие в компьютерной сети.
7. Аналоговые модемы. Модемы для цифровых каналов связи. Сетевые карты. Классификация локальных вычислительных сетей. Одноранговые и серверные локальные вычислительные сети. Устройства межсетевого интерфейса.
8. Эффективность информационных технологий: экономический аспект
9. Понятие информационного обеспечения, его структура
10. Мировой опыт применения современных информационных технологий на рынке услуг
11. Российский рынок деловых программ: состояние и тенденции развития
12. Информатизация отечественной сферы услуг
13. Информационные технологии в обработке текстовой информации
14. Информационные технологии в обработке числовой информации

Примерные задания на оценку знаний

- Сложное форматирование документа средствами текстового процессора MS Word;
- Создание гипертекстового документа средствами MS Word;

- Работа в редакторе гипертекста, создание web-страниц;
- Разработка презентаций средствами MS PowerPoint;
- Обработка фото-, аудио- и видеoinформации, создание видеофильма средствами Movie Maker;
- Создание рекламного ролика продукта или услуги в области сервиса;
- Поиск информации в сети Интернет, работа в поисковых системах, каталогах;
- Создание и настройка электронного почтового ящика, создание и отправка сообщений;
- Работа в программном комплексе для автоматизации турфирмы - «САМО-ТурАгент»: создание карточки клиента, партнера, внесение информации в справочники программы, составление заявки.

VIII. Перечень педагогических и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (по необходимости)

а) педагогические технологии

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии: традиционная лекция, лекция – визуализация, компьютерные и мультимедийные технологии, практикум, проектная технология. Используются следующие формы контроля: наблюдение за выполнением заданий во время практических занятий, промежуточный контроль (выполнение контрольного задания на рейтинговой точке), итоговый контроль (зачет, билет с практическим заданием).

б) программное обеспечение:

1. Видео-редактор Windows Movie Maker
2. Обозреватель Internet Explorer
3. Операционная система Windows XP
4. Программный комплекс САМО-ТурАгент 5.3 (демо-версия)

5. Программы Microsoft Office: MS Word, MS PowerPoint, FrontPage

IX. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для освоения учебной дисциплины «Информационные технологии в сервисе» требуется компьютерный класс с доступом в сеть Интернет, мультимедийный проектор, раздаточный и демонстрационный материал.

X. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№ п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Дата и протокол заседания кафедры, утвердившего изменения
1.	Раздел III. Образовательные технологии	Возможность освоение дисциплины с применением ЭО и ДОТ	Протокол №1 заседания кафедры от 31.08.2020 г.
2.			
3.			