

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ващенко Андрей Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 11.01.2021 16:14:17

Уникальный программный ключ:

51187754f94e37d00c9236cc9eaf21a22f0a3b731acd32879ec947ce3c66589d

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Волгоградский институт бизнеса»



Рабочая программа учебной дисциплины

Информационные технологии в сервисе

(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Общий»

(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр

(Квалификация)

Прикладной бакалавр

(Вид)

Кафедра разработчик

Экономики и управления

Год набора

2016, 2017, 2018

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
	д	в	св	з	сз	вв
Зачетные единицы	8			8	8	8
Общее количество часов	288			288	288	288
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:						
– Лекционные (Л)	36			6	6	6
– Практические (ПЗ)						
– Лабораторные (ЛЗ)	54			8	10	10
– Семинарские (СЗ)						
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	162			265	263	263
К (Р-Г) Р (П) (+;-)						
Тестирование (+;-)						
ДКР (+;-)						
Зачет (+;-)	+					
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))						
Экзамен (+;- (Кол-во часов))	+ (36)			+ (9)	+ (9)	+ (9)

Волгоград 2020

Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел	3
Раздел 2. Тематический план	6
Раздел 3. Содержание дисциплины	8
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся.....	14
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся.....	16
Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	21
Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии.....	23
Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	25

Раздел 1. Организационно-методический раздел

1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Информационные технологии в сервисе» входит в «базовую» часть дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Общий».

Целью дисциплины является формирование компетенций (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения образовательной программы (ОП)):

Общепрофессиональных

– «способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса» (ОПК-1)

Профессиональных

- «готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса» (ПК-1)
- «готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей» (ПК-6)
- «готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий» (ПК-7)

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения результатов обучения (РО):

Обучающийся должен знать:

на уровне представлений

- основные понятия, определения, термины дисциплины (1)
- назначение и состав организационно-методического обеспечения управления информационными ресурсами организации (2)
- взаимосвязь информационных технологий и систем со смежными областями (3)
- перспективы развития информационных технологий (4)

на уровне воспроизведения

- модели данных и методы моделирования предметных областей в сервисе (5)
- формулирование и решение задачи проектирования профессионально-ориентированных информационных технологий и систем с использованием различных методов (6)
- создание и внедрение профессионально-ориентированных информационных технологий и систем в предметной области (7)

- принципы организации документационной поддержки на всех стадиях жизненного цикла информационных систем и технологий (8)

на уровне понимания

- задачи предметной области и методы их решения с использованием современных информационных технологий (9)

- требования к эффективности информационных технологий в области сервиса (10)

- виды программного обеспечения для автоматизации сервисной деятельности (11)

- принципы обеспечения информационной безопасности в компьютерных системах и сетях (12)

Обучающийся должен уметь:

- работать с различной экономической информацией (13)

- оценивать эффективность различных вариантов построения информационных технологий (14)

- оценивать организационные и социальные последствия использования информационных технологий (15)

- проектировать отдельные средства информационных технологий (16)

- определять основные направления политики автоматизации в сфере информационных технологий (17)

- выбирать и рационально использовать конкретные информационные технологии в практике работы организации (18)

Обучающийся должен владеть:

- навыками сбора и обработки информации, имеющей значение для реализации информационных технологий в соответствующих сферах профессиональной деятельности (19)

- основами работы с нормативной базой специалиста по сервису (самостоятельного изучения стандартов по ИТ) (20)

- современным программным обеспечением для защиты данных сервисной организации (21)

- навыками выбора информационных технологий в конкретной предметной области (22)

**1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО
направления подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль)
«Общий»**

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	2	3
1	Информатика	Компьютерная графика и веб-дизайн
2	Математика	Автоматизированные системы учета в сервисе

Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.

1.3. Нормативная документация

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «**43.03.01 Сервис**»;
- Учебного плана направления подготовки «**43.03.01 Сервис**», направленность (профиль) «Общий» **2016, 2017, 2018** года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (утвержден приказом №185-О от 31.08.2017 г.).

Раздел 2. Тематический план

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Результаты обучения
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Информация как объект информационной технологии. Эволюция информационных технологий в сервисе	16	2		14	1,2,4
2	Классификация информационных технологий	18	4		14	3,9
3	Организационная структура построения информационных технологий	20	4	2	14	5,6,18
4	Информационные технологии обработки данных	29	4	10	15	13,19
5	Информационные технологии управления	27	4	8	15	14,15
6	Информационные технологии автоматизации офисных операций и документооборота. Автоматизированные системы обработки информации в сервисе	27	4	8	15	8,20
7	Информационные технологии поддержки принятия решений	21	2	4	15	17
8	Информационные технологии искусственного интеллекта	23	4	4	15	22
9	Информационные технологии сетевых и распределенных систем	21	2	4	15	12,21
10	Информационные системы в сервисе	29	4	10	15	10,11
11	Основы проектирования информационных систем сервиса	21	2	4	15	7,16
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		36				
Итого		288	36	54	162	

Заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Результаты обучения
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Информация как объект информационной технологии. Эволюция информационных технологий в сервисе	26	2		24	1,2,4
2	Классификация информационных технологий	26	2		24	3,9
3	Организационная структура построения информационных технологий	26	2		24	5,6,18
4	Информационные технологии обработки данных	26		2	24	13,19
5	Информационные технологии управления	26		2	24	14,15
6	Информационные технологии автоматизации офисных операций и документооборота. Автоматизированные системы обработки информации в сервисе	26		2	24	8,20
7	Информационные технологии поддержки принятия решений	24			24	17
8	Информационные технологии искусственного интеллекта	24			24	22
9	Информационные технологии сетевых и распределенных систем	24			24	12,21
10	Информационные системы в сервисе	26		2	24	10,11
11	Основы проектирования информационных систем сервиса	25			25	7,16
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		9				
Итого		288	6	8	265	

Заочная форма обучения (на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Результаты обучения
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Информация как объект информационной технологии. Эволюция информационных технологий в сервисе	25	2		23	1,2,4
2	Классификация информационных технологий	26	2		24	3,9
3	Организационная структура построения информационных технологий	26	2		24	5,6,18
4	Информационные технологии обработки данных	28		4	24	13,19
5	Информационные технологии управления	26		2	24	14,15
6	Информационные технологии автоматизации офисных операций и документооборота. Автоматизированные системы обработки информации в сервисе	26		2	24	8,20
7	Информационные технологии поддержки принятия решений	24			24	17
8	Информационные технологии искусственного интеллекта	24			24	22
9	Информационные технологии сетевых и распределенных систем	24			24	12,21
10	Информационные системы в сервисе	26		2	24	10,11
11	Основы проектирования информационных систем сервиса	24			24	7,16
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		9				
Итого		288	6	10	263	

Раздел 3. Содержание дисциплины

3.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Информация как объект информационной технологии.

Эволюция информационных технологий в сервисе

Понятие информационной технологии (ИТ). Основные понятия и определения. Классификация информации. Эволюция информационных технологий; их роль в развитии экономики и общества. Свойства и критерии оценки информационных технологий. Понятие информационной системы (ИС). Задачи и функции ИС. Эволюция развития информационных систем в сервисе.

Тема 2. Классификация информационных технологий

Классификация информационных технологий. Предметная технология; обеспечивающие и функциональные информационные технологии. Стандарты пользовательского интерфейса информационных технологий. Базы данных и знаний как основа построения информационных технологий. Особенности реализации информационных технологий в сервисе.

Тема 3. Организационная структура построения информационных технологий

Понятие информационно-технологического процесса, его этапы при решении экономических задач. Организационно-методическое обеспечение информационных технологий. Опорная технология. Программное обеспечение информационных технологий.

Тема 4. Информационные технологии обработки данных

Информационная технология обработки данных. Современные методологии реализации информационных систем учета ресурсов предприятий (MRP, MRP II, ERP, CRM системы).

Тема 5. Информационные технологии управления

Информационные технологии управления: цель и задачи. Современные методологии реализации ИС управления. Корпоративные информационные системы управления предприятием (КИС). Обзор ведущих мировых и отечественных КИС. Информационные технологии управления и обучения персонала.

Тема 6. Информационные технологии автоматизации офисных операций и документооборота. Автоматизированные системы обработки информации в сервисе

Информационная технология автоматизации офисных операций, электронный офис. Подходы к выбору программного обеспечения офиса, в сфере

сервиса. Офисные пакеты прикладных программ и их применение в сервисе. Интеграция аппаратных комплексов офиса.

Информационные технологии электронного документооборота. Особенности российской системы делопроизводства. Критерии выбора модели организации документооборота. Информационные технологии связи и мониторинга внутри и за пределами сервисной организации.

Тема 7. Информационные технологии поддержки принятия решений

Информационные технологии поддержки принятия управленческих решений, основные компоненты. Структура автоматизированного процесса принятия решений при поддержке информационной технологии. Применение ИС поддержки принятия решений в сервисе.

Тема 8. Информационные технологии искусственного интеллекта

Технологии искусственного интеллекта: история развития и применение в экономике. Понятие интеллектуальной информационной системы (ИИС), основные свойства. Основные требования, предъявляемые к ИИС. Возможности применения ИИС в сервисе. Экспертные системы. Составные части экспертной системы: база знаний, механизм вывода, механизмы приобретения и объяснения знаний, интеллектуальный интерфейс.

Тема 9. Информационные технологии сетевых и распределенных систем

Технологии открытых систем. Сетевые информационные технологии. Информационные технологии локальных вычислительных сетей. Web-технологии и их использование в корпоративных сетях организации. Обзор услуг Internet. Поисковые машины глобальных сетей. Гипертекстовые и мультимедийные информационные технологии. Распределенные ИС в сервисе.

Тема 10. Информационные системы в сервисе

Место ЭИС в системе управления компании, оказывающей сервисные услуги. Системы бронирования сервисных услуг. Понятие GDS-систем. Самые известные мировые GDS-системы. Отечественные системы бронирования билетов на транспорт. Системы бронирования услуг отелей и гостиниц. Статистические комплексы электронной обработки информации (КЭОИ). Многоуровневая распределенная система «Статистика России». АИС «Налог». Информационные системы в правовой сфере. Информационные системы в области страхования сервисных услуг.

Тема 11. Основы проектирования информационных систем сервиса

Основные компоненты технологии проектирования ИС. Методы и средства проектирования ИС в сервисе. Жизненный цикл ЭИС. Функциональное

проектирование ЭИС в сервисе. Проектирование реализации информационных систем в сервисе. Проектирование web-представительства в сервисе.

3.2. Содержание практического блока дисциплины

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
Тема 3. Организационная структура построения информационных технологий	
ЛЗ 1	Анализ предметной области в сервисе
Тема 4. Информационные технологии обработки данных	
ЛЗ 2	Технология организации и обработки списков данных
ЛЗ 3	Применение функций MS Excel для финансовых расчетов
ЛЗ 4, ЛЗ 5,	Применение MS Excel в табельном учете
ЛЗ 6	Создание базы данных учета транспортных средств
Тема 5. Информационные технологии управления	
ЛЗ 7	Применение MS Excel в расчетах по оптимизации штатного состава предприятия транспортного сервиса
ЛЗ 8, ЛЗ 9	Финансовое планирование предприятия ресторанный сервиса
ЛЗ 10	Планирование деятельности сервисного предприятия в MS Project
Тема 6. Информационные технологии автоматизации офисных операций и документооборота. Автоматизированные системы обработки информации в сервисе	
ЛЗ 11	Автоматизация создания текстовых документов на основе шаблонов MS Word
ЛЗ 12	Работа с бланками и формами
ЛЗ 13, ЛЗ 14	Технологии автоматизации документооборота
Тема 7. Информационные технологии поддержки принятия решений	
ЛЗ 15	Работа с логическими функциями и операторами
ЛЗ 16	Подбор решений многовариантных финансовых задач
Тема 8. Информационные технологии искусственного интеллекта	
ЛЗ 17	Технологии вычислений с нечеткими данными
ЛЗ 18	Модели знаний интеллектуальных систем
Тема 9. Информационные технологии сетевых и распределенных систем	
ЛЗ 19	Технологии создания web-документов средствами MICROSOFT WORD
ЛЗ 20	Технологии создания web-документов средствами MICROSOFT FRONT PAGE
Тема 10. Информационные системы в сервисе	
ЛЗ 21	GDS-системы бронирования сервисных услуг
ЛЗ 22	Статистические информационные системы
ЛЗ 23	Автоматизированные информационные системы в налоговой сфере (АИС «Налог»)
ЛЗ 24	Автоматизированные информационные системы в правовой сфере
ЛЗ 25	Обзор ИС автоматизации страхования в России
Тема 11. Основы проектирования информационных систем сервиса	
ЛЗ 26, ЛЗ 27	Создание автоматизированной информационной системы предприятия торгового сервиса в MS ACCESS

Заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
Тема 4. Информационные технологии обработки данных	
ЛЗ 1	Применение функций MS Excel для финансовых расчетов
Тема 5. Информационные технологии управления	
ЛЗ 2	Применение MS Excel в расчетах по оптимизации штатного состава предприятия транспортного сервиса
Тема 6. Информационные технологии автоматизации офисных операций и документооборота. Автоматизированные системы обработки информации в сервисе	
ЛЗ 3	Автоматизация создания текстовых документов на основе шаблонов MS Word
Тема 10. Информационные системы в сервисе	
ЛЗ 4	GDS-системы бронирования сервисных услуг

Заочная форма обучения (на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
Тема 4. Информационные технологии обработки данных	
ЛЗ 1	Технология организации и обработки списков данных
ЛЗ 2	Применение функций MS Excel для финансовых расчетов
Тема 5. Информационные технологии управления	
ЛЗ 3	Применение MS Excel в расчетах по оптимизации штатного состава предприятия транспортного сервиса
Тема 6. Информационные технологии автоматизации офисных операций и документооборота. Автоматизированные системы обработки информации в сервисе	
ЛЗ 4	Автоматизация создания текстовых документов на основе шаблонов MS Word
Тема 10. Информационные системы в сервисе	
ЛЗ 5	GDS-системы бронирования сервисных услуг

3.3. Образовательные технологии

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Тема 1. Информация как объект информационной технологии. Эволюция информационных технологий в сервисе	Л	Дискуссия	50
2	Тема 2. Классификация информационных технологий	Л	Дискуссия	50
3	Тема 2. Классификация информационных технологий	Л	Дискуссия	50
4	Тема 3. Организационная структура построения информационных технологий	Л	Дискуссия	50
5	Тема 3. Организационная структура построения информационных технологий	ЛЗ	Кейс-метод	75
6	Тема 4. Информационные технологии обработки данных	Л	Дискуссия	25
7	Тема 4. Информационные технологии обработки данных	ЛЗ	Кейс-метод	50
8	Тема 4. Информационные технологии обработки данных	ЛЗ	Кейс-метод	50
9	Тема 4. Информационные технологии обработки данных	ЛЗ	Кейс-метод	75
10	Тема 5. Информационные технологии управления	Л	Дискуссия	50
11	Тема 5. Информационные технологии управления	ЛЗ	Кейс-метод	75
12	Тема 5. Информационные технологии управления	ЛЗ	Кейс-метод	50
13	Тема 5. Информационные технологии управления	ЛЗ	Кейс-метод	50
14	Тема 6. Информационные технологии автоматизации офисных операций и документооборота. Автоматизированные системы обработки информации в сервисе.	Л	Дискуссия	50
15	Тема 6. Информационные технологии автоматизации офисных операций и документооборота. Автоматизированные системы обработки информации в сервисе.	ЛЗ	Кейс-метод	50
16	Тема 6. Информационные технологии автоматизации офисных операций и документооборота. Автоматизированные системы обработки информации в сервисе	ЛЗ	Кейс-метод	50
17	Тема 7. Информационные технологии поддержки принятия решений	Л	Дискуссия	25
18	Тема 7. Информационные технологии поддержки принятия решений	ЛЗ	Кейс-метод	50
19	Тема 8. Информационные технологии искусственного интеллекта	Л	Дискуссия	25
20	Тема 8. Информационные технологии искусственного интеллекта	ЛЗ	Кейс-метод	75
21	Тема 11. Основы проектирования информационных систем сервиса	ЛЗ	Кейс-метод	75
Итого %				24,4%

Заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Тема 1. Информация как объект информационной технологии. Эволюция информационных технологий в сервисе	Л	Дискуссия	50
2	Тема 2. Классификация информационных технологий	Л	Дискуссия	25
3	Тема 3. Организационная структура построения информационных технологий	Л	Дискуссия	25
4	Тема 4. Информационные технологии обработки данных	ЛЗ	Кейс-метод	50
5	Тема 5. Информационные технологии управления	ЛЗ	Кейс-метод	50
6	Тема 6. Информационные технологии автоматизации офисных операций и документооборота. Автоматизированные системы обработки информации в сервисе	ЛЗ	Кейс-метод	50
Итого %				35,7%

Заочная форма обучения (на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Тема 1. Информация как объект информационной технологии. Эволюция информационных технологий в сервисе	Л	Дискуссия	50
2	Тема 2. Классификация информационных технологий	Л	Дискуссия	50
3	Тема 4. Информационные технологии обработки данных	ЛЗ	Кейс-метод	50
4	Тема 5. Информационные технологии управления	ЛЗ	Кейс-метод	50
Итого %				25%

Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	2	3	4
1	Информация как объект информационной технологии. Эволюция информационных технологий в сервисе	1,2,5,44	1,2
2	Классификация информационных технологий	3, 11-13	1,2
3	Организационная структура построения информационных технологий	4, 6-10	1,2,4,6
4	Информационные технологии обработки данных	15-17	1,2,3,5
5	Информационные технологии управления	18-20	1,2,3,5,7
6	Информационные технологии автоматизации офисных операций и документооборота. Автоматизированные системы обработки информации в сервисе	21-23	1,2,3,5
7	Информационные технологии поддержки принятия решений	24	1,2
8	Информационные технологии искусственного интеллекта	25,26	1,2
9	Информационные технологии сетевых и распределенных систем	27-31	1,2,3,5
10	Информационные системы в сервисе	32-38	1,2
11	Основы проектирования информационных систем сервиса	39-43	1,2,3,5

Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Информация как объект информационных технологий. Показатели качества информации.
2. Информационные технологии и их эволюция. Общие понятия и определения.
3. Основные виды информационных технологий.
4. Обобщенная структура информационного технологического процесса.
5. Основные понятия об информационных системах.
6. Структура, комплекс технических средств, реализующих информационные технологии.
7. Структура, комплекс программных средств, реализующих информационные технологии.
8. Состав и структура информационных систем.
9. Основные параметры, характеристики и свойства информационных систем.
10. Организационно-методическое обеспечение информационных технологий.
11. Классификация информационных систем.
12. Фактографические ИС, общие сведения, структура, примеры реализации.
13. Документальные ИС, сфера применения, структура, примеры реализации.
14. Экономические ИС в сфере сервиса и их классификация по областям применения.
15. Информационные технологии обучения и подготовки персонала.
16. Информационная технология обработки данных.
17. Концепции построения ИС учета ресурсов предприятий.
18. Информационные технологии управления.
19. Основные понятия сетевого планирования и управления проектами.
20. Обзор основных компьютерных приложений – менеджеров проектов.
21. Технологии автоматизации офисных операций и автоматизации

документооборота.

22. Офисные ППП и ИС в офисной сфере.
23. Современные информационно-поисковые системы.
24. Информационные технологии поддержки принятия решений.
25. ИТ интеллектуальных систем, общая характеристика, применение в сервисе.
26. Информационная технология экспертных систем.
27. Мультимедийные информационные технологии.
28. Web-технологии. Гипертекстовые ИПС.
29. Основные виды электронной коммерции. Электронные торги и платежи.
30. Основные угрозы и методы защиты информационных ресурсов организации.
31. Интеграция информационных технологий. Распределенные системы обработки данных; технологии «клиент-сервер», «файл-сервер»; OLAP-технологии, информационные хранилища.
32. Информационные системы резервирования сервисных услуг.
33. Понятие о GDS-системах. Ведущие мировые и отечественные GDS-системы.
34. Информационные системы в сфере статистики, общая характеристика.
35. Информационные системы в налоговой сфере, общая характеристика.
36. Информационные системы в правовой сфере, общая характеристика.
37. Информационные системы в сфере страхования, общая характеристика.
38. Методы оценки предметной области информационных систем сервиса.
39. Технологии проектирования информационных систем.
40. Жизненный цикл ИС, виды и средства реализации.
41. Технология канонического проектирования ИС. Общие сведения.
42. Технологии проектирования распределенных систем, общие подходы.
43. Методы и средства оценки информационных систем и технологий.
44. Перспективы развития информационных систем и технологий в сервисе.

4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе УМК по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе УМК по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе УМК.

Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролируемых материалов, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

5.1. Паспорт фонда оценочных средств

Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Информация как объект информационной технологии. Эволюция информационных технологий в сервисе	Д		ПРВ	1,2,4
2	Классификация информационных технологий	Д		ПРВ	3,9
3	Организационная структура построения информационных технологий	Д	КМ	ПРВ	5,6,18
4	Информационные технологии обработки данных	Д	КМ	ПРВ	13,19
5	Информационные технологии управления	Д	КМ	ПРВ	14,15
6	Информационные технологии автоматизации офисных операций и документооборота. Автоматизированные системы обработки информации в сервисе	Д	КМ	ПРВ	8,20
7	Информационные технологии поддержки принятия решений	Д	КМ	ПРВ	17
8	Информационные технологии искусственного интеллекта	Д	КМ	ПРВ	22
9	Информационные технологии сетевых и распределенных систем	УО	ПРВ	ПРВ	12,21
10	Информационные системы в сервисе	УО	ПРВ	ПРВ	10,11
11	Основы проектирования информационных систем сервиса	УО	КМ	ПРВ	7,16

Заочная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Информация как объект информационной технологии. Эволюция информационных технологий в сервисе	Д		ПРВ	1,2,4
2	Классификация информационных технологий	Д		ПРВ	3,9
3	Организационная структура построения информационных технологий	Д		ПРВ	5,6,18
4	Информационные технологии обработки данных		КМ	ПРВ	13,19
5	Информационные технологии управления		КМ	ПРВ	14,15
6	Информационные технологии автоматизации офисных операций и документооборота. Автоматизированные системы обработки информации в сервисе		КМ	ПРВ	8,20
7	Информационные технологии поддержки принятия решений			ПРВ	17
8	Информационные технологии искусственного интеллекта			ПРВ	22
9	Информационные технологии сетевых и распределенных систем			ПРВ	12,21
10	Информационные системы в сервисе		ПРВ	ПРВ	10,11
11	Основы проектирования информационных систем сервиса			ПРВ	7,16

Заочная форма обучения (на базе СПО, на базе ВО)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Информация как объект информационной технологии. Эволюция информационных технологий в сервисе	Д		ПРВ	1,2,4
2	Классификация информационных технологий	Д		ПРВ	3,9
3	Организационная структура построения информационных технологий	УО		ПРВ	5,6,18
4	Информационные технологии обработки данных		КМ	ПРВ	13,19
5	Информационные технологии управления		КМ	ПРВ	14,15
6	Информационные технологии автоматизации офисных операций и документооборота. Автоматизированные системы обработки информации в сервисе		ПРВ	ПРВ	8,20
7	Информационные технологии поддержки принятия решений			ПРВ	17
8	Информационные технологии искусственного интеллекта			ПРВ	22
9	Информационные технологии сетевых и распределенных систем			ПРВ	12,21
10	Информационные системы в сервисе		ПРВ	ПРВ	10,11
11	Основы проектирования информационных систем сервиса			ПРВ	7,16

Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):

УО – Устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос;

ПРВ – Проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.;

КМ – Кейс-метод;

Д – Дискуссия, полемика, диспут, дебаты.

5.2. Тематика письменных работ обучающихся

Тематика научно-исследовательских работ:

1. Основные процессы преобразования информации.
2. Система информационного обмена.
3. Сети информационного обмена в сервисе.
4. Основные элементы информационной системы.
5. Классификация информационных систем.
6. Современные системы обработки данных.
7. Информационные системы управления.
8. Современные системы поддержки принятия решений.
9. Парадигмы управленческих ИС (MRP, MRPII, CRM, ERP).
10. Информационно-поисковый язык документальных ИС.
11. Система индексирования документальных ИС.
12. Технология обработки данных в документальных ИС.
13. Поисковый аппарат документальных ИС.
14. Программные средства реализации документальных ИС.
15. Концептуальные средства описания фактографических ИС.
16. Программные средства реализации фактографических ИС.

5.3. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы к зачету

1. Информация как объект информационных технологий. Показатели качества информации.
2. Информационные технологии и их эволюция. Общие понятия и определения.
3. Основные виды информационных технологий.
4. Обобщенная структура информационного технологического процесса.
5. Основные понятия об информационных системах.
6. Структура, комплекс технических средств, реализующих информационные технологии.
7. Структура, комплекс программных средств, реализующих информационные технологии.
8. Состав и структура информационных систем.
9. Основные параметры, характеристики и свойства информационных систем.
10. Организационно-методическое обеспечение информационных технологий.
11. Классификация информационных систем.
12. Фактографические ИС, общие сведения, структура, примеры реализации.
13. Документальные ИС, сфера применения, структура, примеры реализации.
14. Экономические ИС в сфере сервиса и их классификация по областям применения.
15. Информационные технологии обучения и подготовки персонала.
16. Информационная технология обработки данных.
17. Концепции построения ИС учета ресурсов предприятий.
18. Информационные технологии управления.

19. Основные понятия сетевого планирования и управления проектами.
20. Обзор основных компьютерных приложений – менеджеров проектов.
21. Технологии автоматизации офисных операций и автоматизации документооборота.
22. Офисные ППП и ИС в офисной сфере.
23. Современные информационно-поисковые системы.
24. Информационные технологии поддержки принятия решений.
25. ИТ интеллектуальных систем, общая характеристика, применение в сервисе.
26. Информационная технология экспертных систем.

Вопросы к экзамену

1. Информация как объект информационных технологий. Показатели качества информации.
2. Информационные технологии и их эволюция. Общие понятия и определения.
3. Основные виды информационных технологий.
4. Обобщенная структура информационного технологического процесса.
5. Основные понятия об информационных системах.
6. Структура, комплекс технических средств, реализующих информационные технологии.
7. Структура, комплекс программных средств, реализующих информационные технологии.
8. Состав и структура информационных систем.
9. Основные параметры, характеристики и свойства информационных систем.
10. Организационно-методическое обеспечение информационных технологий.
11. Классификация информационных систем.
12. Фактографические ИС, общие сведения, структура, примеры реализации.
13. Документальные ИС, сфера применения, структура, примеры реализации.
14. Экономические ИС в сфере сервиса и их классификация по областям применения.
15. Информационные технологии обучения и подготовки персонала.
16. Информационная технология обработки данных.
17. Концепции построения ИС учета ресурсов предприятий.
18. Информационные технологии управления.
19. Основные понятия сетевого планирования и управления проектами.
20. Обзор основных компьютерных приложений – менеджеров проектов.
21. Технологии автоматизации офисных операций и автоматизации документооборота.
22. Офисные ППП и ИС в офисной сфере.
23. Современные информационно-поисковые системы.
24. Информационные технологии поддержки принятия решений.
25. ИТ интеллектуальных систем, общая характеристика, применение в сервисе.
26. Информационная технология экспертных систем.
27. Мультимедийные информационные технологии.

28. Web-технологии. Гипертекстовые ИПС.
29. Основные виды электронной коммерции. Электронные торги и платежи.
30. Основные угрозы и методы защиты информационных ресурсов организации.
31. Интеграция информационных технологий. Распределенные системы обработки данных; технологии «клиент-сервер», «файл-сервер»; OLAP-технологии, информационные хранилища.
32. Информационные системы резервирования сервисных услуг.
33. Понятие о GDS-системах. Ведущие мировые и отечественные GDS-системы.
34. Информационные системы в сфере статистики, общая характеристика.
35. Информационные системы в налоговой сфере, общая характеристика.
36. Информационные системы в правовой сфере, общая характеристика.
37. Информационные системы в сфере страхования, общая характеристика.
38. Методы оценки предметной области информационных систем сервиса.
39. Технологии проектирования информационных систем.
40. Жизненный цикл ИС, виды и средства реализации.
41. Технология канонического проектирования ИС. Общие сведения.
42. Технологии проектирования распределенных систем, общие подходы.
43. Методы и средства оценки информационных систем и технологий.
44. Перспективы развития информационных систем и технологий в сервисе.

Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

6.1. Основная литература

1. Головицына М.В. Информационные технологии в экономике [Электронный ресурс] / М.В. Головицына. — Электрон. текстовые данные. — М. : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016. — 589 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52152.html>
2. Лихтенштейн В.Е. Информационные технологии в бизнесе. Том 1. Применение системы Decision в микро- и макроэкономике [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Е. Лихтенштейн, Г.В. Росс. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 487 с. — 978-5-4486-0309-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/73871.html>
3. Лихтенштейн В.Е. Информационные технологии в бизнесе. Том 2. Применение системы Decision в решении прикладных экономических задач [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Е. Лихтенштейн, Г.В. Росс. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 420 с. — 978-5-4486-0283-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/73872.html> .— ЭБС «IPRbooks»
4. Машихина Т.П. Информационные технологии управления [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Машихина Т.П., Шостенко С.В.— Электрон. текстовые данные.— Волгоград: Волгоградский институт бизнеса, Вузовское образование, 2013.— 278 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11322>.— ЭБС «IPRbooks
5. Шандриков А.С. Информационные технологии [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.С. Шандриков. — Электрон. текстовые данные. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2015. — 444 с. — 978-985-503-530-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67636.html> (гриф МО) .— ЭБС «IPRbooks»

6.2. Дополнительная литература

6. Бурняшов Б.А. Информационные технологии в профессиональной деятельности [Электронный ресурс] : практикум для студентов-бакалавров, обучающихся по направлению подготовки «Экономика» / Б.А. Бурняшов. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 40 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67213.html> .— ЭБС «IPRbooks»
7. Гасумова С.Е. Информационные технологии в социальной сфере [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Гасумова С.Е.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 311 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10925>.— ЭБС «IPRbooks»
8. Золотов С.Ю. Проектирование информационных систем [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Золотов С.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Томск:

Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2013.— 88 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/13965>.— ЭБС «IPRbooks»

9. Ким Хелдман Управление проектами. Быстрый старт [Электронный ресурс]/ Ким Хелдман— Электрон. текстовые данные.— М.: ДМК Пресс, 2014.— 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7640>.— ЭБС «IPRbooks»

10. Косиненко Н.С. Информационные технологии в профессиональной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / Н.С. Косиненко, И.Г. Фризен. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Профобразование, 2017. — 303 с. — 978-5-4488-0152-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65730.html>. — ЭБС «IPRbooks»

11. Лукманова И.Г. Управление проектами [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Лукманова И.Г., Королев А.Г., Нежникова Е.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2013.— 172 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20044>.— ЭБС «IPRbooks»

12. Основы информационных технологий [Электронный ресурс]/ С.В. Назаров [и др.]— Электрон. текстовые данные.— М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 530 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52159>.— ЭБС «IPRbooks»

13. Управление проектами с использованием Microsoft Project [Электронный ресурс]/ Т.С. Васючкова [и др.]— Электрон. текстовые данные.— М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 147 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52169>.— ЭБС «IPRbooks»

6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

14. <http://elibrary.ru> – Научная электронная библиотека.
15. Официальный сайт компании Visible Systems Corporation [Электронный ресурс] // Режим доступа <http://www.visible.com>.

Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии

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

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

3 личные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);

- электронная почта;

- система компьютерного тестирования АСТ-тест;

- электронная библиотека IPRbooks;

- система интернет-связи skype;

- телефонная связь;

- система потоковой видеотрансляции семинара с интерактивной связью в форме чата (вебинар).

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимися с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей Cyber Ear модель НАР-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Для успешного усвоения материала дисциплины «Информационные технологии в сервисе» требуются значительное время, концентрация внимания и усилия: посещение лекционных занятий и конспектирование преподаваемого материала, работа с ним дома, самостоятельная проработка материала рекомендуемых учебников и учебных пособий при самостоятельной подготовке. Особое внимание следует обратить на выполнение лабораторных заданий, задач, тестовых вопросов. Теоретические положения лучше усваиваются при применении их к условным практическим ситуациям.

При самостоятельной работе с учебниками и учебными пособиями полезно иметь под рукой справочную литературу (словари), так как могут встречаться новые термины, понятия, которые раньше обучающиеся не знали. Основные формы реализации освоения дисциплины – изучение учебно-методической литературы. В качестве базовой литературы можно использовать учебники и учебные пособия, а также любые другие источники информации, такие как электронные учебники, обучающие и энциклопедические web-сайты, публикации журналов и конференций. Работа с литературой начинается с изучения списка рекомендованной и дополнительной литературы. До начала учебы, необходимо по каталогам подобрать литературу, необходимую для проработки рассматриваемой темы, предпочтение необходимо отдавать более поздним изданиям. Это могут быть учебники, монографии, журнальные и газетные статьи, информационные сайты.

Существует четыре типа каталогов: алфавитные, предметные, систематические и каталоги новых поступлений. К алфавитному каталогу обращаются в том случае, если знают фамилию автора и название источника. В предметном каталоге книги размещены по рубрикам, каждая из которых посвящена определенной теме. Систематический каталог – это каталог, в котором названия книг сгруппированы по рубрикам и подрубрикам, которые расположены по системе дисциплины. Каталоги новых поступлений – это систематические каталоги поступивших новых изданий книг за последние полгода. Полезно ознакомиться со справочными изданиями, имеющимися в библиотеке. Ценный материал дадут энциклопедии, словари, справочники. Для простоты использования материала в дальнейшем, его необходимо тщательно регистрировать и фиксировать в сопоставлении с другими материалами, сравнивать факты и группировать по тематике.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

Информационные технологии в сервисе

(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Машигина Татьяна Петровна

(Фамилия, Имя, Отчество составителя)
