

Автономное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**«ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СЕРВИСЕ»**

Направление подготовки  
43.03.01 Сервис  
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы  
Экономика предприятий сервиса

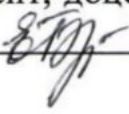
Форма обучения  
заочная

Гатчина  
2017

Рабочая программа по дисциплине «Информационные технологии в сервисе» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) 43.03.01 – Сервис, направленность (профиль) образовательной программы – Экономика предприятий сервиса

Уровень бакалавриата

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: к.т.н, доцент, доцент кафедры информационных технологий, безопасности и права  /Бенза Елена Владимировна.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры информационных технологий, безопасности и права «26» августа 2017 г. Протокол № 1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / Драбенко В.А.

Руководитель ОП  / Селиванова Л.А.

## Содержание

1. Пояснительная записка .....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	5
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся .....	6
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий .....	6
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....	9
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	10
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	10
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	11
7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы .....	14
7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций .....	16
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля) .....	18
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	19
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....	19
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем .....	22
12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....	23

## 1. Пояснительная записка

«Информационные технологии в сервисе» - научная и учебная дисциплина, предметом которой выступают современные информационные технологии в области сервисной деятельности и перспективы их развития.

В наше время практически не осталось таких сфер человеческой деятельности, которые не использовали бы различные компьютерные информационные технологии. Успех любого бизнеса напрямую зависит от получения достоверной, качественной, актуальной и полной информации. В настоящее время это стало возможным реализовать при помощи компьютерной техники, современных коммуникаций, адаптированного программного обеспечения и мультимедийных технологий.

Для профессионала в области сервиса главной задачей является предоставление потребителям качественных услуг. На этапах формирования, продвижения и продажи услуг использование современных информационных технологий способствует повышению эффективности работы специалиста и улучшению качества предлагаемых решений.

*Целями освоения дисциплины «Информационные технологии в сервисе»* являются: изучение основ автоматизации процессов управления, новых принципов проектирования и внедрения автоматизированных информационных технологий в сервисную деятельность на основе применения современных программных и аппаратных средств; возможность изучения и применения существующих типовых проектных решений и пакетов прикладных программ для реализации задач в области профессиональных интересов специалистов по социально-культурному сервису.

*Задачи дисциплины:*

1. Ознакомить студентов с современными информационными технологиями в области сервиса.
2. Изучить основные теоретические понятия, связанные с информационными системами и технологиями.
3. Раскрыть перспективы развития информационных технологий в области сервиса.
4. Ознакомиться с современными программными и аппаратными средствами, используемыми для автоматизации сервисной деятельности.
5. Проанализировать требования мирового рынка программных средств в области сервиса.
6. Рассмотреть возможности использования сервисов глобальных компьютерных сетей в профессиональной сервисной деятельности.
7. Изучить программное и техническое обеспечение в области сервиса.
8. Выделить основные проблемы автоматизации сервисной деятельности.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «*Информационные технологии в сервисе*» участвует в формировании следующей компетенции:

<p>ОПК-1 - способность 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</p>	<p><b>знания:</b> теоретические основы информационно-коммуникационных технологий, современные компьютерные сети, базы данных, программные продукты и ресурсы сети Internet; особенности использования информационно-коммуникационных технологий, современных компьютерных сетей, баз данных, программных продуктов и ресурсов сети Internet для различных объектов сервиса;</p> <p><b>умения:</b> выбирать современные информационно-коммуникационные технологии в соответствии с задачами профессиональной деятельности в области сервиса; выбирать конкретные сервисы в сфере решения задач профессиональной деятельности в соответствии с потребностями в информации;</p> <p><b>навыки:</b> использования современных информационно-коммуникационных технологий в соответствии с задачами профессиональной деятельности в области сервиса; использования современных компьютерных сетей, баз данных, программных продуктов и ресурсов сети Internet для решения стандартных задач профессиональной деятельности в области сервиса.</p>
---	---

## 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.Б.10 «Информационные технологии в сервисе» относится к дисциплинам базовой части учебного плана подготовки студентов по направлению 43.03.01 – Сервис.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
ОПК-1	Информатика	Электронная коммерция.

**4. Объём дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Информационные технологии в сервисе» составляет 8 зачетных единиц или 288 академических часов.

Курс		№ 2	Всего, ак. часов
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		288/8	288/8
Контактная работа	Лекции	10	10
	Практические занятия	6	6
	Лабораторные занятия*	4	4
Самостоятельная работа		265	265
Вид промежуточной аттестации	Экзамен/контр. работа	2/1	2/1

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

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость					Содержание
		всего	лекции	практич. занятия	лаборатор. занятия	самост. работа	
2 курс							
1.	Предмет и содержание дисциплины.	32	1	1		30	Требования программы, структура и порядок изучения, содержание разделов и методические основы их изучения. Связь курса с общепрофессиональными и специальными дисциплинами, направленными на формирование знаний, умений и навыков в сервисной деятельности.
2.	Теоретические основы информационно-коммуникационных технологий, исполь-	32	1	1		30	Основное понятие информационных технологий. Информация и информационные процессы в организации деятельности современного

	зуемых в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса.					предприятия сервиса. Информационные барьеры и неизбежность автоматизации обработки данных при организации работы предприятий социально - культурного сервиса.  Этапы автоматизации. Состояние и научные перспективы в области обработки информации и технических средств, направленных на оптимизацию сервисной деятельности в России и за рубежом.
3.	Состав и структура ИС, используемых на предприятиях сервиса.	22	1	1	20	Классификация информационных систем (ИС) по сфере применения на предприятиях сервиса. Проектирование автоматизированных ИС для оптимизации процессов сервиса, соответствующих запросам потребителя. Функциональные и обеспечивающие подсистемы, предназначенные для организации процесса предоставления услуги потребителю. Техническое обеспечение и выбор ЭВМ в зависимости от класса задач, обеспечивающих деятельность предприятия сервиса. Программное обеспечение организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса и формирования клиентурных отношений; модели систем управления в социально-культурном сервисе.
4.	Классификация ИТ, предназначенных для выбора необходимых методов и средств процесса сервиса.	22	1	1	20	Технология и методы обработки информации, предназначенные для выбора необходимых методов и средств процесса сервиса. Типы интерфейсов ИС, используемых для автоматизации работы предприятий сервиса.
5.	Программное обеспечение сервисной деятельности	22	1	1	20	Программные продукты для автоматизации предприятий сервиса. Отечественные и зарубежные системы бронирования и резервирования. Правовые и финансовые системы баз данных для организаций, осуществляющих деятельность в области сервиса. Использование экспертных систем для выбора оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя.

6.	Современные компьютерные коммуникационные технологии для организации профессиональной деятельности в области сервиса	26,5	1	0,5	25	Информационно - коммуникационные технологии в информационных системах, используемых организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса. Виды и уровни вычислительных сетей, используемых для коммуникаций на предприятиях сервиса. Сетевые устройства. Использование глобальной компьютерной сети Интернет на предприятиях социально-культурного сервиса.
7.	Гипертекстовая и мультимедийная технологии для организации процесса предоставления услуги потребителю.	21,5	1	0,5	20	Понятие мультимедиа и технологии, обеспечивающие ее существование. Средства мультимедиа, используемые для эффективного представления услуги потребителю на предприятиях сервиса. Средства презентаций для формирования и развития клиентурных отношений. Понятие гипертекста и его совместное использование с мультимедиа для повышения уровня работы предприятия сервиса. Электронные справочные службы и геоинформационные системы в сервисной деятельности.
8.	Автоматизированное рабочее место (АРМ) специалиста в области сервиса. Персональные средства в соответствии с его информационными потребностями.	22	1	1	20	Роль и место специалистов социально-культурного сервиса на стадиях жизненного цикла создания, развития и эксплуатации информационной системы. Применение интеллектуальных технологий в системах, предназначенных для автоматизации работы предприятия сервиса. Определение АРМ специалиста в области сервиса, их классификация, выбор технологий и этапы проектирования. Примеры действующих стандартных АРМ специалиста в области сервиса. Программное, информационное и техническое обеспечение АРМ специалиста в области сервиса.
9.	Принципы автоматизации и электронизации предприятий области сервиса.	22	1	1	20	Электронизация документирования и документооборота, устройства создания электронной информации для организационно – управленческой деятельности предприятия сервиса и формирования клиентурных отношений. Типовые ИТ, используемые в сервисной деятельности.



							сти и их особенности. Текстовые процессоры, электронные таблицы. Базы данных, системы управления базами данных для решения оперативных задач сервисной деятельности.
10.	Использование ресурсов сети Интернет для различных объектов сервиса.	26,5	0,5		1	25	Программные продукты и ресурсы сети Интернет для решения стандартных задач профессиональной деятельности в области сервиса. Онлайновые офисные пакеты; хостинг,блоги и социальные сети, как дополнительная возможностьформирования клиентурных отношений. Популярные порталы и сайты, предназначенные для специалистов сервисной деятельности.
11.	Периферийные и коммуникационные сервисы в сфере профессиональной деятельности специалиста сервиса.	26,5	0,5		1	25	Виды офисной деятельности в учреждениях сервиса и классы решаемых задач. Современные подходы к техническому оснащению офисов предприятий сервиса. Копировально-множительная техника. Оснащение современными средствами связи как необходимое условие сервисной деятельности. Основы телефонии :сотовая, транкинговая и спутниковая связь.
Экзамен				2		32	
Контр. работа				1		10	
Итого		288	10	9	4	265	

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля*
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	70	Консультация преподавателя, устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям и лабораторным работам: поиск необходимой информации, обработка информации	70	Представление информации в обработанном виде
3.	Подготовка к текущей аттестации (тестирование и вы-	60	Тесты, лабораторные работы, дело-

	полнение лабораторных работ, деловой игры, кейс - задания)		вая игра, кейс - задание
4.	Подготовка к промежуточной аттестации(вопросы к экзамену, итоговые тесты)	45	Тестирование

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Бенза Е.В. (ГИЭФПТ) Информационные технологии в туристической индустрии и сервисной деятельности (учебное пособие) Учебное пособие Издательство Государственного института экономики, финансов, права и технологий, г. Гатчина. 2016 г. 75с.

2. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник / М.А.Морозов, Н.С.Морозова. — Москва: КноРус, 2017. — 276с. — Для бакалавров <https://www.book.ru/book/920313/view2/1>

3. Шишов О.В. Современные технологии и технические средства информатизации: Учебник / Шишов О. В. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 462 с.- (Высшее образование: Бакалавриат) <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=543015>

4. Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Информационные технологии в сервисе».

## **7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Процесс изучения дисциплины «*Информационные технологии в сервисе*» направлен на формирование следующей компетенции:

*ОПК-1 - способность 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.*

1 этап	2 этап	3 этап
Информатика (1 курс)	<b>Информационные технологии в сервисе (2 курс)</b>	Электронная коммерция (3 курс)

## 7.2 .Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

ла оцен квант етенц	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения				
		Незачет (0-54 баллов)	Зачет (55-69 баллов)	Зачет (70-84 балла)	Зачет (85-100 баллов)	
2 этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенций	ОПК-1	<b>Знания:</b> - теоретических основ информационно-коммуникационных технологий; современных компьютерных сетей, баз данных; программных продуктов и ресурсов сети Internet.  - особенностей использования информационно-коммуникационных технологий,  - современных компьютерных сетей,  - баз данных,  - программных продуктов и ресурсов сети Internet для различных объектов сервиса.	Не знает основы: - теоретических основ информационно-коммуникационных технологий; современных компьютерных сетей, баз данных; программных продуктов и ресурсов сети Internet.  - особенностей использования информационно-коммуникационных технологий,  - современных компьютерных сетей,  - баз данных,  - программных продуктов и ресурсов сети Internet для различных объектов сервиса.	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок: - теоретических основ информационно-коммуникационных технологий; современных компьютерных сетей, баз данных; программных продуктов и ресурсов сети Internet.  - особенностей использования информационно-коммуникационных технологий,  - современных компьютерных сетей,  - баз данных,  - программных продуктов и ресурсов сети Internet для различных объектов сервиса.	Знает достаточно в базовом объеме: - теоретических основ информационно-коммуникационных технологий; современных компьютерных сетей, баз данных; программных продуктов и ресурсов сети Internet.  - особенности использования информационно-коммуникационных технологий,  - современные компьютерных сетей,  - базы данных,  - программные продукты и ресурсы сети Internet для различных объектов сервиса.	Демонстрирует высокий уровень знаний: - теоретических основ информационно-коммуникационных технологий; современных компьютерных сетей, баз данных; программных продуктов и ресурсов сети Internet.  - особенностей использования информационно-коммуникационных технологий,  - современных компьютерных сетей,  - баз данных,  - программных продуктов и ресурсов сети Internet для различных объектов сервиса.

		<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбирать современные информационно-коммуникационных технологии в соответствии с задачами профессиональной деятельности в области сервиса.</li> <li>- выбирать конкретные сервисы в сфере решения задач профессиональной деятельности в соответствии с потребностями в информации.</li> </ul>	<p>Не умеет или демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выборе современных информационно-коммуникационных технологий в соответствии с задачами профессиональной деятельности в области сервиса.</li> <li>- выборе конкретных сервисов в сфере решения задач профессиональной деятельности в соответствии с потребностями в информации.</li> </ul>	<p>Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выборе современных информационно-коммуникационных технологий в соответствии с задачами профессиональной деятельности в области сервиса.</li> <li>- выборе конкретных сервисов в сфере решения задач профессиональной деятельности в соответствии с потребностями в информации.</li> </ul>	<p>Умеет применять знания на практике в базовом объеме при:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выборе современных информационно-коммуникационных технологий в соответствии с задачами профессиональной деятельности в области сервиса.</li> <li>- выборе конкретных сервисов в сфере решения задач профессиональной деятельности в соответствии с потребностями в информации;</li> </ul>	<p>Демонстрирует высокий уровень умений при:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выборе современных информационно-коммуникационных технологий в соответствии с задачами профессиональной деятельности в области сервиса.</li> </ul> <p>Демонстрирует высокий уровень умений при:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выборе конкретных сервисов в сфере решения задач профессиональной деятельности в соответствии с потребностями в информации;</li> </ul>
--	--	---	--	---	--	---

		<p><b>Навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбирать конкретные сервисы в сфере решения задач профессиональной деятельности в соответствии с потребностями в информации.</li> <li>- использования современных компьютерных сетей,</li> <li>- баз данных,</li> <li>- программных продуктов и ресурсов сети Internet для решения стандартных задач профессиональной деятельности в области сервиса</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выбор конкретных сервисов в сфере решения задач профессиональной деятельности в соответствии с потребностями в информации. Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения:</li> <li>- навыками использования современных компьютерных сетей,</li> <li>- баз данных,</li> <li>- программных продуктов и ресурсов сети Internet для решения стандартных задач профессиональной деятельности в области сервиса.</li> </ul>	<p>Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок при:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбор конкретных сервисов в сфере решения задач профессиональной деятельности в соответствии с потребностями в информации.</li> <li>- работой в современных компьютерных сетях,</li> <li>- работой с базами данных,</li> <li>- программными продуктами и ресурсами сети Internet для решения стандартных задач профессиональной деятельности в области сервиса.</li> </ul>	<p>Владеет базовыми приемами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбор конкретных сервисов в сфере решения задач профессиональной деятельности в соответствии с потребностями в информации;</li> <li>- использования современных компьютерных сетей,</li> <li>- баз данных,</li> <li>- программных продуктов и ресурсов сети Internet для решения стандартных задач профессиональной деятельности в области сервиса</li> </ul>	<p>Демонстрирует владения на высоком уровне:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбор конкретных сервисов в сфере решения задач профессиональной деятельности в соответствии с потребностями в информации;</li> <li>- использования современных компьютерных сетей,</li> <li>- баз данных,</li> <li>- программных продуктов и ресурсов сети Internet для решения стандартных задач профессиональной деятельности в области сервиса</li> </ul>
--	--	--	--	--	--	---

### 7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

#### 7.3.1 Типовые билеты для проведения зачета

<p align="center">ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p align="center"><b>Кафедра информационных технологий, безопасности и права</b></p> <p align="center"><b>Тест к зачёту</b></p> <p align="center"><u>Подисциплине «Информационные технологии и сервис»</u></p> <p align="center"><u>2017-2018 уч. год</u></p> <p><b><u>Задание 1.</u> В виде компьютерных тестовых заданий. Примерный вопрос:</b></p> <p align="center"><b>Информационная технология (ИТ) – это?</b></p> <p><i>Выберите один из 4 вариантов ответа:</i></p> <p>1) совокупность взаимосвязанных процедур по преобразованию информации с использованием системы методов и способов выполнения этих процедур в определенной технической и программной среде</p> <p>2) система, предназначенная для хранения, обработки, поиска, распространения, передачи и предоставления информации</p> <p>3) комплекс технических средств</p> <p>4) комплекс программных средств</p> <p><b><u>Задание 2. Практико-ориентированное задание:</u></b></p> <p>Расчет чистой прибыли по группе предприятий сервиса с помощью Excell.</p>						
Наименование предприятия	Доход от продаж	Затраты на приобретение АИС	Прочие затраты	Прибыль до налога	Налог П	Чистая прибыль
	(А)	(В)	(С)	(Д)	(Н)	(П)
ООО «Нева» (мини-отель)	35867,1	3881,5	687,2	?	?	?
ООО "Север" (ресторан)	3881,5	115,8	68,9	?	?	?
АОЗТ "Краса" (парикмахерская)	6753,7	358,2	67,1	?	?	?
ООО "Фонтанка" (мини-отель)	388,2	65,0	68,1	?	?	?
Итого:	?	?	?	?	?	?
<p><math>D=A-(B+C)</math>; <math>H=D / 100 \times 34</math>; <math>P=D-H</math></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Оформить полученную таблицу.</li> <li>Вставить строку и заполнить ее условными данными.</li> <li>Выводить по центру все числовые данные таблицы и представить последнюю графу в денежном выражении.</li> <li>Защитить итоговую строку.</li> <li>Открыть новую книгу, скопировать в первый лист графу "Чистая прибыль" и скрыть этот лист.</li> <li>Построить график, показывающий доход от продаж в виде гистограммы и чистую прибыль в виде линейного графика на вспомогательной оси. Дать название графику и показать легенду. Для ООО "Север" показать на графике соответствующие значения дохода и чистой прибыли. Изменяя на графике доход от продаж, проследить изменение чистой прибыли.</li> </ol>						

### 7.3.2 Типовые билеты для проведения экзамена

## ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

### Кафедра информационных технологий, безопасности и права

#### Экзаменационный тест

#### Подисциплине «Информационные технологии и сервис»

2017-2018 уч. год

#### **Задание 1. В виде компьютерных тестовых заданий Примерный вопрос:**

Какой из приведённых ниже доменов верхнего уровня является региональным?  
Выберите несколько из 6 вариантов ответа:

- 1) \*.com
- 2) \*.org
- 3) \*.uk
- 4) \*.net
- 5) \*.ru
- 6) \*.gov

#### **Задание 2. В виде компьютерных тестовых заданий Примерный вопрос:**

С помощью какого языка создаются web-документы?  
Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) HTML
- 2) Turbo Pascal
- 3) C++
- 4) Visual Basic

#### **Задание 3. Практико-ориентированное задание:**

С помощью Excel рассчитайте доход гостиницы и составьте график загрузки гостиницы за предлагаемый период..

Лист 1.

Цены проживания и бронирования	
Тип номера	Цена в сут. На 1 койко-место, долл.
1-местн.	30
2-местн.	20
Цена брон.	4

Лист 2.

Курс долл.	Указать текущий
------------	-----------------

Лист 3.

Дата	Число прожив		Число брони	Доход гостиницы	
	1-м	2-м		долл.	руб.
11.дек	54	108	13		
12.дек	45	108	23		
13.дек	65	99	15		
14.дек	58	103	8		
15.дек	53	100	23		
16.дек	34	98	15		
Итого	309	616	97		

#### **7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

В ГИЭФПТ для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности используется балльно-рейтинговая система. Под балльно-рейтинговой системой понимается система количественной оценки качества освоения ОП ВО. При этом изучаемая дисциплина делится на ряд самостоятельных, логически завершённых разделов (модулей) для проведения по ним контрольных мероприятий.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующаяся с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся. К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести устный опрос, письменные задания, лабораторные работы, контрольные работы.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов) /модуля (модулей). Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Достоинства: помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

По результатам промежуточной аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, выставляется дифференцированная оценка в принятой вузе системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по этой дисциплине.

По дисциплине «Информационные технологии в сервисе» предусмотрены зачёт и экзамен.

<b>УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>			
	Минимальный	Основной	Продвинутый
<i>Баллы</i>	55-69	70-84	85-100
<i>Оценка</i>	зачтено		

Оценка «зачтено» (более 55 баллов) ставится, если обучающийся освоил программный материал всех разделов, знает отдельные детали, последователен в изложении программного материала, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.



Оценка «**незачтено**» (менее 55 баллов) ставится, если обучающийся не знает отдельных разделов программного материала, непоследователен в его изложении, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

<b>УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>			
	Минимальный	Основной	Продвинутый
<i>Баллы</i>	55-69	70-84	85-100
<i>Оценка</i>	3	4	5

Оценка **5 («отлично», 85-100 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;
- демонстрируют знание современной учебной и научной литературы;
- способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;
- владеют понятийным аппаратом;
- демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;
- подтверждают теоретические постулаты примерами из практики.

Оценка **4 («хорошо», 70-84 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают твёрдое знание программного материала;
- усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;
- способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;
- допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.

Оценка **3 («удовлетворительно», 55-69 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- в основном знают программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии;
- в целом усвоили основную литературу;
- допускают отдельные погрешности в ответе на вопросы.

Оценка **2 («неудовлетворительно», 0-54 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;
- допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы;
- демонстрируют незнание теории и практики профессиональной деятельности.

Основанием для **недопуска** к экзамену является то, что обучающийся во время семестра не набрал установленного минимума баллов – 55 баллов.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы по дисциплине**

### **а) нормативные правовые акты:**

1. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с изм. от 30.12.2008) // «Российская газета», №7, 21.01.2009.

2. Постановление Правительства РФ от 2 августа 2011 г. №644 “О федеральной целевой программе "Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы)” [http://base.garant.ru/55171986/#friends#ixzz3pBRRswdZ].

### **б) основная:**

3. Бенза Е.В. (ГИЭФПТ) Информационные технологии в туристической индустрии и сервисной деятельности (учебное пособие) Учебное пособие Издательство Государственного института экономики, финансов, права и технологий, г. Гатчина. 2016 г. 75с.

4. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник / М.А.Морозов, Н.С.Морозова. — Москва: КноРус, 2017. — 276с. — Для бакалавров<https://www.book.ru/book/920313/view2/1>

5. Шишов О.В. Современные технологии и технические средства информатизации: Учебник / Шишов О. В. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 462 с. - (Высшее образование:Бакалавриат)<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=543015>

### **в) дополнительная литература:**

6. Ветитнев,А.М.Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника : учеб.пособие / А. М. Ветитнев, Коваленко Вл.В., В. В. Коваленко. - М. : Форум, 2010. - 400 с. - (Высшее образование).

7. Гвоздева В.А. Базовые и прикладные информационные технологии: Учебник / В.А. Гвоздева. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 384 с. - (Высшее образование) <http://znanium.com/bookread2.php?book=428860>

8. Гуриков С. Р.Интернет-технологии: Учебное пособие/Гуриков С. Р. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 184 с. - (Высшее образование:Бакалавриат) <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=488074>

9. Есаулова С.П. Информационные технологии в туристической индустрии : учеб.пособие / С. П. Есаулова. - М. : Дашков и К, 2011. - 152 с.

10. СигидаЕ.А.Технологии и методы оздоровительного сервиса: Учебное пособие / Е.А. Сигида, В.В. Хмелев и др.; Под ред. Е.А. Сигиды - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 190 с. - (Высшее образование.Бакалавриат) <http://znanium.com/bookread2.php?book=461914>

11. Чулков В.О.Инновации в сервисе: использование инфографии: Учебное пособие / Чулков В.О., Комаров Н.М., Сумзина Л.В. - М.:СОЛОН-Пр., 2014. - 124 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=884093>

12. ЯсеневВ.Н. Информационные системы и технологии в экономике: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://www.intuit.ru/> - национальный открытый университет «ИНТУИТ».
2. <http://www.ict.edu.ru/> - федеральный образовательный портал "Информационно-коммуникационные технологии в образовании".
3. <https://apps.google.com> - сервисы Google;
4. <https://www.microsoft.com> - сервисы Microsoft.

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

При выполнении контрольной работы по курсу «Информационные технологии в сервисе» студенты должны приобрести навыки работы с информационными ресурсами глобальной компьютерной сети Интернет и программой подготовки презентаций PowerPoint.

Для студентов специальности «Сервис» необходимо, используя ресурсы Интернет и программу подготовки презентаций PowerPoint составить презентацию места отдыха в зависимости от заданного вида отдыха (курорт, база отдыха, развлекательный центр и т.д.).

Некоторые кадры презентации (по выбору студента) должны обязательно содержать графические изображения (например, фотографии), таблицы или диаграммы.

Контрольная работа должна содержать описание выполнения презентации по этапам. Необходимо также указать ссылки на сайты, информация с которых была использована для презентации студента.

Распределение вариантов заданий для выполнения контрольной работы осуществляется по начальной букве фамилии.

Содержание контрольной работы и методические рекомендации по её выполнению представлены в ФОММ по дисциплине *«Информационные технологии в сервисе»*.

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету и экзамену.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучаю-

щийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия и отчетов по лабораторным работам включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке сообщений и докладов. При подготовке сообщений и докладов необходимо учитывать временное ограничение времени изложения подготовленного материала (не более 20 минут). Изложение сообщения или доклада производится в форме рассказа, а не чтения с листа. После сообщения или доклада обучающийся должен быть готов ответить на уточняющие вопросы аудитории.

При подготовке к практическим занятиям и зачету рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Лабораторные работы направлены на практическое освоение научно-теоретических положений изучаемого предмета, овладение техникой экспериментирования, инструментализацию полученных знаний, т.е. превращение их в средство для решения учебно-исследовательских, а затем реальных экспериментальных и практических задач, иными словами – установление связи теории с практикой. Лабораторная работа интегрирует теоретико-методологические знания и практические умения и навыки студентов в едином процессе деятельности учебно-исследовательского характера, активизирует познавательную деятельность студентов, придает конкретный характер изучаемому на лекциях и в процессе самостоятельной работы теоретическому материалу, способствует прочному усвоению учебной информации.

Методические указания по подготовке и выполнению лабораторных работ.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффек-

тивным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «*Информационные технологии в сервисе*» включают в себя следующие виды занятий:

- деловые (ролевые) игры, представляют собой моделирование ситуации, в которой участникам предлагается принять определенную позицию (роль) и затем выработать способ, который позволит привести эту ситуацию к наилучшему результату (игра). Ролевые игры наиболее эффективны как средство приобретения и совершенствования навыков непосредственного межличностного общения, командной работы, а также навыков принятия решений. Хотелось бы отметить высокую эффективность ролевых игр в контексте изменения установок участников образовательного процесса.

- исследовательское задание (доклад) - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной проблемы.

- преподавание дисциплины осуществляется в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «*Информационные технологии в сервисе*» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля

знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к зачету и экзамену следует иметь в виду, что это является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Зачет и экзамен подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Зачет и экзамен проводятся в форме компьютерного тестирования.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам проверки решений теста, в зависимости от шкалы оценки.

Работа с печатными изданиями для обучающегося может быть связана с трудностями в области доступа к современной научной печатной литературе. В связи с развитием научно-технического прогресса в такой ситуации надлежит воспользоваться материалами, находящимися в открытом доступе сети Internet. Также необходимо учитывать, что по состоянию на сегодняшний день многие справочные правовые системы содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Одновременно следует обратить свое внимание на публичные библиотеки, предоставляющие возможность доступа к электронным версиям печатных источников.

В силу кратковременности изучения и значительного объема данной учебной дисциплины кафедра настоятельно рекомендует систематически, а не эпизодически работать над изучением курса.

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Программное обеспечение:

1. Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
2. Пакет офисных программ Microsoft Office (MSWord, MSExcel, MSPower Point, MSAccess, MSPublisher и др. *Проприетарная*);
3. Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (FoxitReader *GNU Lesser General Public License*);
4. Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);
5. Проверка знаний студентов посредством тестирования в локальной сети (MyTestStudent *GNU Lesser General Public License for Academic*);

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- 2) Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

## 12. Материально-техническая база для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Специализированные аудитории:	
	Межкафедральная лаборатория информационной безопасности/ Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы №11 (ул. Рощинская, 5)	1
2.	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением № 11	16
3.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа №3 (ул. Рощинская, 5)	1
4.	Технические средства обучения:	
	экран настенный № 3	1
	мультимедийный проектор № 3	1
	компьютер с программным обеспечением № 3	1
5.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы № 40 (ул. Рощинская, 5)	1
6.	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением № 40	17

Пронумеровано и  
прошито 12 листов

Зав. УМО

