

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан СПФ

«23» мая 2022 г.

Т.В. Поштарева



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Информационные технологии в сервисе

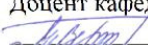
Направление подготовки: 43.03.01 Сервис


Направленность (профиль) программы: Менеджмент, маркетинг и дизайн в сервисе

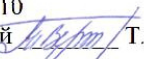
Квалификация выпускника – бакалавр


Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки – 2022

Разработана
Кандидат философских наук, Доц,
Доцент кафедры ИЯТ
 Т.В. Вергун

Согласована
Зав. выпускающей кафедрой ИЯТ
 Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры ИЯТ
от «23» мая 2022 г.
протокол № 10
Зав. кафедрой  Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
от «23» мая 2022 г.
протокол № 9
Председатель УМК
 Т.В. Поштарева

Ставрополь 2022 г.

Содержание

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ	4
5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	5
5.1. Содержание дисциплины	5
5.2. Структура дисциплины	7
5.3. Занятия семинарского типа	8
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа).....	8
5.5. Самостоятельная работа	9
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	10
8.1. Основная литература.....	10
8.2. Дополнительная литература	11
8.3. Программное обеспечение.....	Ошибка! Закладка не определена.
8.4. Профессиональные базы данных	Ошибка! Закладка не определена.
8.5. Информационные справочные системы.....	Ошибка! Закладка не определена.
8.6. Интернет-ресурсы.....	Ошибка! Закладка не определена.
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	11
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .	Ошибка! Закладка не определена.
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	Ошибка! Закладка не определена.
Приложение к рабочей программе дисциплины.....	21
Дополнения и изменения в рабочей программе.....	-

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Информационные технологии в сервисе» является подготовка специалистов, владеющих знаниями в области информационных технологий в сервисе, глобальными системами бронирования и информационными системами автоматизации на предприятиях сервиса, умеющих их использовать в практической деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина Б.1.Б.12 Информационные технологии в сервисе относится к Блоку 1, Дисциплины (модули) Обязательная часть.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Математика	Инновации в сервисе
Информатика	Технологии и организация услуг питания
	Технологии и организация гостиничных услуг
	Современные технологии маркетинга

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Находит, интерпретирует, критически анализирует и синтезирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	Знает сущность, свойства, виды и источники информации, методы поиска и критического анализа информации Умеет осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации; обобщать результаты анализа для решения поставленных задач Владеет навыками поиска, анализа и обработки информации
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Осуществляет поиск, отбор технологических новаций в сервисной деятельности и применяет их	Знает технологические новации в сервисной деятельности. Умеет осуществлять поиск технологических новаций в сервисной деятельности Владеет навыками применения технологических новаций в сервисной деятельности
	ОПК-1.2. Использует современное программное обеспечение для решения профессиональных задач в сфере сервиса	Знает современное программное обеспечение для решения профессиональных, в том числе управленческих задач в сфере сервиса. Умеет использовать основные программные продукты для организации работы предприятия сферы сервиса Владеет навыками применения основных программных продуктов для сферы сервиса
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий	ОПК-8.1. Понимает принципы работы современных информационных технологий	Знает современные информационные технологии, применяемые на предприятиях сферы сервиса

технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности		Умеет использовать информационные технологии, применяемые на предприятиях сферы сервиса Владеет навыками применения современных информационных технологий, применяемых на предприятиях сферы сервиса
	ОПК-8.2. Использует современные информационные технологий для решения задач профессиональной деятельности	Знает современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности предприятий сферы сервиса Умеет использовать информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности предприятий сферы сервиса Владеет навыками применения современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности на предприятиях сферы сервиса

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часов.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		5
Контактная работа (всего)	40	40
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	10	10
из них		
– лекции	10	10
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	30	30
из них		
– семинары (С)		
– практические занятия (ПР)	30	30
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации		
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация		
Самостоятельная работа (всего) (СР)	68	68
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат	20	20
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумами т.д.)	48	48
Подготовка к аттестации		
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации		Зачет

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		3
Контактная работа (всего)	10,3	14,3
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	4	4
из них		
– лекции	4	4
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	6	6
из них		
– семинары (С)		
– практические занятия (ПР)	6	6
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации		
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация	0,3	0,3
Самостоятельная работа (всего) (СР)	97,7	97,7
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат	20	20
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумами т.д.)	74	74
Подготовка к аттестации	3,7	3,7
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации		Зачет

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1	Теоретические основы информационных технологий	<p>Информационные технологии. История развития ИТ. Эволюция информационных технологий. Виды информационных технологий.</p> <p>Информация как связующее звено индустрии сервиса. Определение информационной системы и информационной технологии. Роль информационных технологий в развитии экономики и общества. Современные информационные технологии и основные тенденции их развития. Структура и состав информационной системы.</p> <p>Классификация информационных систем. Особенности информационных систем автоматизации предприятий сервиса. Формирование единого информационного пространства на предприятиях сервиса. Информационные технологии как фактор создания конкурентного преимущества предприятий сервиса.</p>

2	Аппаратное и программное обеспечение ИТ	<p>Аппаратное обеспечение ИТ. Архитектура ПК. Периферийные устройства ПК. Программное обеспечение ИТ. Программа. Программный принцип управления ПК.</p> <p>Общий обзор современных технических средств. Классификация программного обеспечения. Критерии эффективности применения информационных технологий на предприятии сервиса. Особенности рынка информационных технологий сферы сервиса.</p> <p>Коммуникации. Распределенные системы обработки данных, технологии "клиент- сервер", информационные хранилища, системы электронного документооборота, геоинформационные системы, глобальные системы, видеоконференции и системы групповой работы, корпоративные информационные системы.</p> <p>Информационные системы менеджмента предприятий сферы сервиса и туризма.</p>
3	Интернет-технологии в деятельности предприятий сервиса	<p>Сеть Интернет. Способы поиска информации в сети Интернет. Образовательные информационные ресурсы. Интернет-технологии. Создание сайта.</p> <p>Отечественные и зарубежные системы бронирования. Системы бронирования Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre.</p> <p>Электронные каталоги: Hotel Guide, Flight Guide, Cruise Ferry Guide, HRS, Business Travel Planner, Air Travel Planner.</p> <p>Особенности создание системы бронирования.</p> <p>Информационные системы в гостиничных и ресторанных комплексах, иных предприятиях сервиса.</p> <p>Использование информационных систем различными службами гостиниц: управления номерным фондом; административная служба; коммерческая служба; служба питания; инженерно-технические службы; вспомогательные службы.</p> <p>Информационные системы в гостиницах</p> <p>Информационные системы в гостиницах Hotel-2000, «Русский отель», «Отель-Симпл», «Меридиан-1», Lodging Touch, KEI-Hotel, Fidelio, Cenium, «Дип-Пансион», Nimeta, Opera.</p> <p>Общая характеристика гостиничного комплекса. Системы автоматизации гостиниц. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом.</p> <p>Классификация информационных систем менеджмента предприятий сферы сервиса.</p> <p>Пакеты управления гостиничными комплексами.</p> <p>Модель электронного бизнеса. Взаимодействие клиента с предприятием размещения.</p> <p>Автоматизация предприятий сервиса.</p> <p>Оргтехника. Автоматизация: понятие, уровни. Комплексные системы обслуживания гостиничных заказов.</p> <p>Формирование автоматизированного рабочего места менеджера на предприятии сервиса.</p> <p>Программное обеспечение автоматизированного рабочего места менеджера.</p> <p>Стандартные офисные пакеты прикладных программ и возможность создания на их основе индивидуального комплекса технических и программных средств, предназначенного для автоматизации профессионального</p>

		<p>труда сотрудника предприятия сферы сервиса.</p> <p>Специализированные пакеты прикладных программ.</p> <p>Понятие электронного офиса.</p> <p>Электронный документооборот.</p> <p>Стандартное и специальное программное обеспечение предприятия сферы сервиса.</p> <p>Основы создания Web-документов. Виды сайтов.</p> <p>Основы построения сайтов с использованием современных программных средств. Электронная коммерция в Internet.</p> <p>Схемы электронной коммерции: бизнес-бизнес (B2B) и бизнес-потребитель (B2C).</p> <p>Системы электронных платежей. Тематический поиск в сети Internet. Маркетинговый потенциал Интернет.</p> <p>Графические системы. Подготовка рекламных материалов. WEB-представительства. Разработка WEB-сайта предприятия сферы сервиса.</p>
4	Применение информационных технологий	<p>Применение пакетов прикладных программ общего назначения (текстовые и графические редакторы, электронные таблицы, ПО для создания презентаций, буклетов Работа с графическими объектами.</p> <p>Основные направления использования мультимедийных технологий в сервисе.</p> <p>Основные классификационные признаки современных информационных технологий в сервисе. Функциональные характеристики глобальных автоматизированных систем бронирования и резервирования, коммуникационных средств, мультимедийных технологий, систем электронных карт и др. Современный уровень автоматизированного информационного обслуживания в сервисе. Перспективные направления и тенденции развития компьютерных информационных технологий в сервисе.</p> <p>Автоматизированное рабочее место - средство автоматизации работы конечного пользователя.</p> <p>Автоматизированные информационные системы в управлении гостиничным комплексом. Назначение, состав и функциональные возможности автоматизированных информационных систем управления гостиничным комплексом. Функциональная и структурная организация основных программных продуктов: Hotel-2000, Русский отель, информационные системы фирмы Рексофт. Функциональная и структурная организация основных программных продуктов: Hotel-2000, Русский отель, информационные системы фирмы Рексофт</p>

5.2. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Всего	Количество часов				
			ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1	Теоретические основы информационных технологий	8	2		6		16
2	Аппаратное и программное обеспечение ИТ	10	2		8		16
3	Интернет-технологии в деятельности предприятий сервиса	10	2		8		16
4	Применение информационных технологий	12	4		8		20
	Общий объем	40	10		30		68

Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Всего	Количество часов					
			ЛК	С	ПР	ЛР	Атт. ест.	СР
1	Теоретические основы информационных технологий Аппаратное и программное обеспечение ИТ	50	2		2			46
2	Интернет-технологии в деятельности предприятий сервиса Применение информационных технологий	54	2		4			48
Общий объем		104	4		6		4	94

5.3. Занятия семинарского типа

очная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1	1	ПР	Теоретические основы информационных технологий	6
2	2	ПР	Аппаратное и программное обеспечение ИТ	8
3	3	ПР	Интернет-технологии в деятельности предприятий сервиса	8
4	4	ПР	Применение информационных технологий	8

заочная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1	1	ПР	Теоретические основы информационных технологий Аппаратное и программное обеспечение ИТ	2
2	2	ПР	Интернет-технологии в деятельности предприятий сервиса Применение информационных технологий	2

5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)

Типовой перечень тем рефератов:

1. Роль информационных технологий в оптимизации менеджмента гостиниц (на примере конкретной технологии).
2. Особенности рынка программного обеспечения управления гостиницей (на конкретном примере зарубежной или российской гостиницы).
3. Рекламные особенности программных продуктов компаний «Micros-Fidelio» и «HIS».
4. Специфика внедрения западных автоматизированных систем управления на российском рынке (на примере конкретной системы).
5. Специфика российских технологий систем бронирования и резервирования в управлении гостиницей (на примере систем Интернетель, KEI-Hotel, Русский Отель, Hotel-2000, Эдельвейс, Отель-Симпл, UCS-Shelter)
6. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом: преимущества, конкуренция, реклама, услуги (на примере двух-трех систем бронирования).
7. Системы бронирования и резервирования на предприятиях питания (на примере конкретной системы или конкретного предприятия)
8. Роль техники и технологий в оптимизации менеджмента предприятий питания (на примере конкретной системы на предприятии)
9. Программное и аппаратное обеспечение ресторанной автоматизированной системы управления (АСУ) (на примере конкретного предприятия)
10. Сравнительная характеристика основных систем бронирования и резервирования на предприятиях питания (на примере двух-трех систем или предприятий питания).

11. Российские и зарубежные ресторанные системы (на примере конкретной системы).
12. Комплексная автоматизация турфирм и специальное программное обеспечение туристских фирм (на примере конкретной системы или конкретной турфирмы)
13. Роль информационных технологий в оптимизации менеджмента туристских предприятий, этапы комплексной автоматизации турфирм (на примере конкретной системы или конкретной турфирмы).
14. Особенности и преимущества стандартного и специального программного обеспечения туристского офиса (на примере конкретной системы туристской фирмы).
15. Особенности и преимущества фирмы-разработчика специального программного обеспечения (на примере компании Мегатек, Аримсофт, Само-Софт, Интурсофт) и их программные продукты.
16. Характеристика и структура типовых программных комплексов (на примере двух программных продуктов).
17. Проблема стандартизации обмена информацией между участниками туристского рынка (на примере международных или российских турфирм).
- 18.
19. Модернизация технических средств предприятий сервиса.
20. Технические и технологические инновации, применяемые в гостиничной и ресторанной деятельности.
21. Техническое и технологическое оснащение предприятий сервиса и туризма (на примере конкретного предприятия - гостиницы, ресторана, турфирмы, предприятия индустрии развлечений)
22. Особенности использования техники и технологий организации и проведения выставок, совещаний, конференций, презентаций (на конкретном примере).
23. Преимущества техники и технологий при продвижении туристского продукта
24. Использование техники и технологии для продвижении туристского продукта на туристском рынке (глобальном, национальном, региональном).
25. Технология формирования имиджа предприятия сервиса и туризма (на примере конкретной гостиницы, ресторана, турфирмы, предприятия индустрии развлечений)
26. Франчайзинг как технология организации малого бизнеса в сфере услуг (на конкретном примере).
27. Преимущества техники и технологии при создании бренда предприятия сервиса и туризма.
28. Технология предоставления услуг кейтеринга.
29. Технология создания интерьера ресторана
30. Перспективные направления развития технологий в туризме региона.
31. Влияние технологических нововведений на эффективность туристского бизнеса (на примере конкретной гостиницы, ресторана, турфирмы, индустрии развлечений).
32. Стратегии развития бизнеса на базе новых технологий (на примере..)
33. Конкурентные преимущества технической модернизации предприятия сервиса и туризма (на конкретном примере).
34. Технологии кредитования в туризме (основные понятия и определения, виды кредита, техника получения кредита, кредитование бизнеса).
35. Технологии личных продаж турпродукта (структура и содержание личных продаж, презентация турпродукта, работа с потребителями).

Выбор темы реферата осуществляется на первой неделе триместра, защита реферата – в течение триместра, но не позднее предпоследней недели триместра.

5.5. Самостоятельная работа

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов	
		ОФО	ЗФО
1	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО)	16	46
2	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО)	16	
3	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	16	48

4	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	20	
---	--	----	--

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

Интерактивные и активные образовательные технологии

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
3	ПР	Работа в малых группах	4	-
4	ПР	Работа в малых группах	4	2

Практическая подготовка обучающихся

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПР, С, ЛР)	Виды работ	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
4	ПР	С помощью программных средств CRM-менеджмента: 1. Составить перечень данных, необходимых для оценки качества работы гостиничного предприятия. Указать источник, предложить периодичность сбора данных. Обосновать выбор. 2. Составить перечень критериев работы сотрудника (должность по выбору). 3. Объединить данные, предложить модель формализации данных.	2	-
5	ПР	С помощью сервисов-конструкторов создать собственную визитную карточку, где будут представлены личные данные и QR-метка для перехода на страницу в социальных сетях.	2	2

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине «Информационные технологии в сервисе» приводится в приложении.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Советов, Б. Я. Информационные технологии : учебник для вузов / Б. Я. Советов, В. В. Цехановский. – 7-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 327 с. – (Высшее

образование). – ISBN 978-5-534-00048-1. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/488865>.

8.2. Дополнительная литература

1. Системы управления технологическими процессами и информационные технологии : учебное пособие для вузов / В. В. Троценко, В. К. Федоров, А. И. Забудский, В. В. Комендантов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 136 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-09938-6. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/492991>.

2. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 340 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-07375-1. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/490903>.

8.3. Программное обеспечение

Microsoft Windows – Операционная система

Microsoft Office – Офисное программное обеспечение (текстовый редактор, табличный редактор, редактор презентаций, почтовый клиент)

Библиотечно-информационный
центр Северо-Кавказского
социального института

8.4. Профессиональные базы данных

База данных «Корпоративный менеджмент. Библиотека управления» – www.cfin.ru

База данных «Стратегическое управление и планирование» – <http://www.stplan.ru>

База данных отелей по всему миру. - <https://ru.hotels.com/skidki-na-oteli/>

База документов и нормативных актов для гостиницы - <http://file.prohotel.ru/>

Главный интернет-портал Индустрии гостеприимства и питания. – <http://www.horeca.ru/>

8.5. Информационные справочные системы

1С: Библиотека <https://www.skisi.ru/environment/eor/library/>

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». – <http://www.consultant.ru/>

8.6. Интернет-ресурсы

1. Интернет университет информационных технологий [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://www.intuit.ru/>

2. Электронная библиотечная система «IPRbooks» [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/>

3. Электронная библиотека информационных технологий CITForum.ru [Электронный ресурс] – Режим доступа: (<http://citforum.ru>).

4. Виртуальная академия Microsoft [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://aka.ms/studentcourse/>

5. Все о компьютере и программировании для начинающих [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://info-comp.ru/>

6. Сервер информационных технологий: IT-консалтинг, IT-технологии – Режим доступа: <http://citforum.ru/>

7. Электронная библиотечная система «СКСИ» – Режим доступа <https://www.skisi.ru/environment/ebs/1363/>

8. Электронно-библиотечная система «IPRBooks» – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>

9. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» – Режим доступа: <https://urait.ru/>

8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Материалы учебно-методического обеспечения самостоятельной работы приведены в методических указаниях к самостоятельной работе студентов.

Система знаний по дисциплине формируется в ходе аудиторных и внеаудиторных (самостоятельных) занятий. Используя лекционный материал, учебники или учебные пособия, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, студент готовится к практическим занятиям, рассматривая их как пополнение, углубление, систематизацию своих теоретических знаний. Спецификой заочной формы обучения является преобладающее количество часов

самостоятельной работы по сравнению с аудиторными занятиями. Ряд тем учебного курса полностью переносится на самостоятельное изучение.

Студент должен прийти в высшую школу с полным пониманием того, что самостоятельное овладение знаниями является главным, определяющим. Высшая школа лишь создает для этого необходимые условия.

Самостоятельная работа студента начинается с внимательного ознакомления им с программой учебного курса. Изучение каждой темы следует начинать с внимательного ознакомления с набором вопросов. Они ориентируют студента, показывают, что он должен знать по данной теме. Вопросы темы как бы накладываются на соответствующую главу избранного учебника или учебного пособия. В итоге должно быть ясным, какие вопросы темы программы учебного курса и с какой глубиной раскрыты в данном учебном материале, а какие вообще опущены.

Любой научный предмет, также как и данная дисциплина, имеет свой категориально-понятийный аппарат. Научные понятия - это та база, на которой «стоит» каждая наука. Понятия - узловые, опорные пункты как научного, так и учебного познания, логические ступени движения в учебе от простого к сложному, от явления к сущности. Без ясного понимания понятий учеба крайне затрудняется, а содержание приобретенных знаний становится тусклым, расплывчатым, напоминая недостроенное здание или еще того хуже: здание без фундамента. Понятие в узком понимании – это определение (дефиниция) того или иного факта, явления, предмета. Такие определения составляют категориально-понятийный аппарат. Они, как правило, кратки по содержанию, схватывают суть дела.

Понятия в широком смысле есть обобщенная концептуальная характеристика определенного явления. Когда в заголовок темы вносится слово «понятие», то это первый признак того, что в данном случае речь идет не о дефиниции (определении), а о сжатой, обобщенной концептуальной характеристике изучаемого явления.

Нелишне иметь в виду и то, что каждый учебник или учебное пособие имеет свою логику построения, которая, естественно, не совпадает с логикой данной Программы учебного курса. Одни авторы более широко, а другие более узко рассматривают ту или иную проблему. Одни выделяют ее в отдельную главу, а другие, включают в состав главы. Учебник или учебное пособие целесообразно изучать последовательно, главу за главой, как это сделано в них. При этом, обращаясь к Программе учебного курса, следует постоянно отмечать, какие ее вопросы (пусть в иной логической последовательности) рассмотрены в данной главе учебника, учебного пособия, а какие опущены. По завершении работы над учебником у Вас должна быть ясность в том, какие темы, вопросы Программы учебного курса Вы уже изучили, а какие предстоит изучить по другим источникам.

Методические указания по ведению конспектов лекций и работе с ними

Конспект – это краткое последовательное изложение содержания статьи, книги, лекции. Его основу составляют план тезисы, выписки, цитаты. Конспект, в отличие от тезисов воспроизводит не только мысли оригинала, но и связь между ними. В конспекте отражается не только то, о чем говорится в работе, но и что утверждается, и как доказывается.

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Задача студента на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись. Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее. При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения устных опросов, самостоятельных и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации. Для экономии времени, перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке экзамену. Следовательно, студенту в дальнейшем важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты культурологической идеи были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее

более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

Проработка лекционного курса является одной из важных активных форм самостоятельной работы. Лекция преподавателя представляет плод его индивидуального творчества. Он читает свой авторский курс со своей логикой и со своими теоретическими и методическими подходами. Это делает лекционный курс конкретного преподавателя интересным индивидуально-личностным событием. Кроме того, в своих лекциях преподаватель стремится преодолеть многие недостатки, присущие опубликованным учебникам, учебным пособиям, лекционным курсам. В лекциях находят освещение сложные вопросы Федерального образовательного стандарта, которые вызывают затруднения у студентов.

Сетка часов, отведенная для лекционного курса, не позволяет реализовать в лекциях всей учебной программы. Исходя из этого, каждый лектор создает свою тематику лекций, которую в устной или письменной форме представляет студентам при первой встрече. В создании своего авторского лекционного курса преподаватель руководствуется двумя документами – Федеральным государственным образовательным стандартом и Учебной программой. Кафедра не допускает стандартизации лекционных курсов. Именно поэтому в учебно-методическом пособии отсутствует подробный план лекционного курса, а дана лишь его тематика, носящая для лекторов рекомендательный характер.

Алгоритм составления конспекта:

Определите цель составления конспекта.

Читая изучаемый материал, подразделяйте его на основные смысловые части, выделяйте главные мысли, выводы.

Если составляется план-конспект, сформулируйте его пункты и определите, что именно следует включить в план-конспект для раскрытия каждого из них.

Наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко излагайте своими словами или приводите в виде цитат.

В конспект включаются не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без подробного описания).

Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, вместо цитирования делать лишь ссылки на страницы конспектируемой работы, применять условные обозначения.

Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы "ступеньками" подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

Используйте реферативный способ изложения (например: "Автор считает...", "раскрывает...").

Собственные комментарии, вопросы, раздумья располагайте на полях.

Методические указания по подготовке к практическим занятиям

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

Работа над литературой, состоит из трёх этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы. Прежде, чем браться за конспектирование, скажем, статьи, следует её хотя бы однажды прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом. Конспектирование – дело очень тонкое и трудоёмкое, в общем виде может быть определено как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда вкупе с творческой переработкой идей, в нём содержащихся. Конспектирование – один из эффективных способов усвоения письменного текста. Достоинством заключительного обобщения как самостоятельного этапа работы с текстом является

то, что здесь читатель, будучи автором обобщений, отделяет себя от статьи, что является гарантией независимости читателя от текста.

Методические указания по выполнению практических заданий

1. Ответы на вопросы проблемного характера

В процессе выполнения практических заданий, которые предполагают подготовку ответа на вопрос проблемного характера, мотивирующего студента к размышлению по поводу определенной проблемы или содержат требование прокомментировать высказывание того или иного мыслителя, следует придерживаться следующего алгоритма работы:

- 1) Необходимо определить ключевую проблему, содержащуюся в вопросе, и сформулировать ее суть;
- 2) Раскрыть свое понимание (интерпретацию высказанной идеи);
- 3) Обосновать и аргументировать собственную точку зрения по данному вопросу.

Выполнение подобных дидактических задач, содержащих определенную проблемную ситуацию, требующую непосредственного разрешения, активизирует процесс мышления, побуждая к аналитической деятельности, к мобилизации знаний, умения размышлять. Вхождение в процесс поиска решения придает вновь приобретаемому знанию личностный смысл и значение, способствует переводу из мировоззренческого плана восприятия в сферу формирования внутренних убеждений и активизации принципа деятельностного отношения к действительности.

2. Выполнение задания в форме аргументированного эссе

Практическое задание, в котором предлагается представить ответ на поставленный вопрос в форме эссе, используется для обучения студентов умению письменного аргументирования своих суждений и доводов по определенной проблеме. Это способствует развитию определенных навыков: критического мышления, логического структурирования и последовательного изложения аргументирующего материала; упорядоченности организации мыслительной деятельности; ясности самовыражения и т.д.

Работа по написанию эссе является вполне традиционным видом учебных заданий. Эссе (фр. *essai* – попытка, очерк) представляет собой особенный жанр философской, литературно-критической, историко-биографической прозы. Особенность состоит в том, что это небольшое по объему прозаическое произведение (5-7 страниц) выполняется в свободной композиции и предполагает выражение индивидуального впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующие на определенную или исчерпывающую трактовку предмета.

Задача состоит в том, чтобы раскрыть проблему (вопрос) в сугубо личностном ключе, найти точки соприкосновения с собственным жизненным и духовным опытом, отразить глубину собственной переживаний и размышлений, по поводу различных философско-мировоззренческих проблем, лежащих в основе жизненного мира личности, например, добра и зла, смысла жизни, свободы и ответственности, счастья, свободы и т. п. Эссеистический стиль допускает образность, афористичность, лиричность, эмоциональность в изложении собственных взглядов на проблему с обязательным соблюдением требования их письменной аргументации.

Алгоритм выполнения задания:

- 1) В поставленном вопросе определить ключевую проблему;
- 2) Проработать идею, выражающее собственное отношение к проблеме и поддержать ее доказательством из соответствующих источников. Для аргументации необходимы ссылки точки зрения, цитаты других авторов, которые призваны усилить выдвинутые студентом аргументы.
- 3) Процесс выработки четкого и убедительного аргумента, подкрепленного логическим и последовательным интегрированием собранных материалов.

Структура аргументированного эссе включает в себя определенные составляющие:

а) Введение.

Во введении эссе сначала формулируется вводное утверждение (это особое, привлекающее внимание высказывание или вопрос, цитата или другие фактический материал, способное захватить, привлечь к себе внимание читателя) и далее приводится тезисное утверждение, которое способно выступить в роли некой направляющей последующего хода рассуждений, требующих аргументации.

б) Презентация довода предполагает определенное преподнесение доводов и последовательное предоставление доказательств ранее заявленных положений.

в) Ожидание возражений. Для усиления аргументации следует рассмотреть и ожидаемые возражения, применяя практику противоречия, тем самым совершенствуя критическое мышление, моделируя ситуации дискуссии, принимая во внимания, что другие точки зрения по данному вопросу не только существуют, но и имеют определенное обоснование. Следует указать на слабые или противоречивые, неоднозначные места в приводимых точках зрения в качестве противоположных по отношению к собственной позиции.

г) Вывод должен включать синтез аргументации, повторное формулирование тезиса и заключительное утверждение.

Методические указания по организации самостоятельной работы студента

Для индивидуализации образовательного процесса самостоятельную работу (СР) можно разделить на базовую и дополнительную.

Базовая СР обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Базовая СР может включать следующие формы работ: изучение лекционного материала, предусматривающие проработку конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса; выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях; изучение материала, вынесенного на самостоятельное изучение; подготовка к практическим занятиям; подготовка к контрольной работе или коллоквиуму; подготовка к экзамену, аттестациям; написание реферата (эссе) по заданной проблеме.

Дополнительная СР направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. К ней относятся: подготовка к экзамену; выполнение курсовой работы или проекта; исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; анализ научной публикации по заранее определенной преподавателем теме; анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов и др.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям. Основными формами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий); выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ (в часы, предусмотренные учебным планом); прохождение и оформление результатов практик (руководство и оценка уровня сформированности профессиональных умений и навыков); выполнение выпускной квалификационной работы (руководство, консультирование и защита выпускных квалификационных работ) и др.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются: формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.); написание рефератов, эссе; подготовка к практическим занятиям (подготовка сообщений, докладов, заданий); составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.); углубленный анализ научно-методической литературы (подготовка рецензий, аннотаций на статью, пособие и др.); выполнение заданий по сбору материала во время практики; овладение студентами конкретных учебных модулей, вынесенных на самостоятельное изучение; подбор материала, который может быть использован для написания рефератов, курсовых и квалификационных работ; подготовка презентаций; составление глоссария, кроссворда по конкретной теме; подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, диспуты, деловые игры); анализ деловых ситуаций (мини-кейсов). Границы между этими видами работ относительно, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

Методические указания по подготовке к устному опросу

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

Методические указания по работе с литературой

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность обучающемуся сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к лабораторным практикумам по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов обучающийся будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в приведенном в ФОС перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации.

Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:

– медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;

– выделить ключевые слова в тексте;

– постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом

случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

Методические указания по подготовке и проведению зачета

Оценка или зачет выставляются без опроса по результатам работы студента в течение триместра (для обучающихся по очной форме).

Для обучающихся по заочной форме проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа используются аудитории, оборудованные учебной мебелью, мультимедийными средствами обучения: экраном, проектором, ноутбуком (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Для практической подготовки обучающихся используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки (электронно-библиотечная система <http://www.iprbookshop.ru>).

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
 - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
 - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
 - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**Приложение к рабочей программе дисциплины
«Информационные технологии в сервисе»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В
ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Описание показателей оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства.

Показатели оценивания и оценочные и оценочные средства для оценивания результатов обучения по дисциплине

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Показатели оценивания	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Находит, интерпретирует, критически анализирует и синтезирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	Знает сущность, свойства, виды и источники информации, методы поиска и критического анализа информации Умеет осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации; обобщать результаты анализа для решения поставленных задач Владеет навыками поиска, анализа и обработки информации	Устный опрос Практические задания	Контрольные вопросы Ситуационная задача
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Осуществляет поиск, отбор технологических новаций в сервисной деятельности и применяет их	Знает технологические новации в сервисной деятельности. Умеет осуществлять поиск технологических новаций в сервисной деятельности Владеет навыками применения технологических новаций в сервисной деятельности	Устный опрос Практические задания	Контрольные вопросы Ситуационная задача
	ОПК-1.2. Использует современное программное обеспечение для	Знает современное программное обеспечение для решения профессиональных	Устный опрос Практические задания	Контрольные вопросы Ситуационная задача

	решения профессиональных задач в сфере сервиса	задач в сфере сервиса. Умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса Владеет навыками применения основных программных продуктов для сферы сервиса		
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1. Понимает принципы работы современных информационных технологий	Знает современные информационные технологии Умеет использовать информационные технологии Владеет навыками применения современных информационных технологий	Устный опрос Практические задания	Контрольные вопросы Ситуационная задача
	ОПК-8.2. Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности	Знает современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности Умеет использовать информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности Владеет навыками применения современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности	Устный опрос Практические задания	Контрольные вопросы Ситуационная задача
УК-1, ОПК-1., ОПК-8.				зачет

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости

Процедура оценивания происходит с использованием метода устного опроса, оценки практических заданий.

Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях семинарского типа.

Методическое описание подготовки и проведения устного опроса

Устные опросы проводятся преподавателем во время аудиторных занятий (лекционных или практических).

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Перечень вопросов для проведения устных опросов, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и выполнения практических заданий

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с практическими заданиями. Время решения практического задания указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Практические задания на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание практических заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в Фонде оценочных средств.

2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Зачет выставляется по результатам текущего контроля успеваемости.

По очной форме обучения зачет выставляется после последнего занятия семинарского типа в триместре.

По заочной форме обучения зачет выставляется в специально отведенное расписанием сессии время. При этом во время зачета преподаватель проверяет выполненные студентами задания, а также задает дополнительные и уточняющие вопросы. На аттестацию каждого студента отводиться 0,3 академических часа (около 14 минут).

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ

3.1. Типовые задания для текущего контроля успеваемости

Перечень типовых вопросов к устному опросу

1. Программно-информационные технологии в индустрии сервиса.
2. Информация как связующее звено индустрии сервиса.
3. Определение информационной системы и информационной технологии.
4. Роль информационных технологий в развитии экономики и общества.
5. Современные информационные технологии и основные тенденции их развития.
6. Структура и состав информационной системы.
7. Классификация информационных систем.
8. Особенности информационных систем автоматизации предприятий сервиса.
9. Формирование единого информационного пространства на предприятиях сервиса.
10. Информационные технологии как фактор создания конкурентного преимущества предприятий сервиса.
11. Техническое и программное обеспечение информационных систем
12. Общий обзор современных технических средств.
13. Классификация программного обеспечения.
14. Критерии эффективности применения информационных технологий на предприятии сервиса.
15. Особенности рынка информационных технологий сферы сервиса.

16. Распределенные системы обработки данных, технологии "клиент- сервер", информационные хранилища, системы электронного документооборота, геоинформационные системы, глобальные системы, видеоконференции и системы групповой работы, корпоративные информационные системы.
17. Системы бронирования и резервирования
18. Отечественные и зарубежные системы бронирования.
19. Системы бронирования Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre.
20. Электронные каталоги: Hotel Guide, Flight Guide, Cruise Ferry Guide, HRS, Business Travel Planner, Air Travel Planner.
21. Особенности создание системы бронирования.
22. Использование информационных систем различными службами гостиниц: управления номерным фондом; административная служба; коммерческая служба; служба питания; инженерно-технические службы; вспомогательные службы.
23. Информационные системы в гостиницах Информационные системы в гостиницах Hotel-2000, «Русский отель», «Отель-Симпл», «Меридиан-1», Lodging Touch, KEI-Hotel, Fidelio, Senium, «Дип-Пансион», Nimeta, Opera.
24. Автоматизированные системы управления гостиницами, санаториями и предприятиями размещения Общая характеристика гостиничного комплекса. Системы автоматизации гостиниц. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом.
25. Классификация информационных систем менеджмента предприятий сферы сервиса.
26. Пакеты управления гостиничными комплексами.
27. Модель электронного бизнеса.
28. Взаимодействие клиента с предприятием размещения.
29. Автоматизация предприятий сервиса.
30. Автоматизация: понятие, уровни.
31. Комплексные системы обслуживания гостиничных заказов.
32. Формирование автоматизированного рабочего места менеджера на предприятии сервиса.
33. Программное обеспечение автоматизированного рабочего места менеджера.
34. Стандартные офисные пакеты прикладных программ и возможность создания на их основе индивидуального комплекса технических и программных средств, предназначенного для автоматизации профессионального труда сотрудника предприятия сферы сервиса.
35. Специализированные пакеты прикладных программ.
36. Понятие электронного офиса.
37. Электронный документооборот.
38. Стандартное и специальное программное обеспечение предприятия сферы сервиса.
39. Основы создания Web-документов. Виды сайтов.
40. Основы построения сайтов с использованием современных программных средств.
41. Электронная коммерция в Internet.
42. Схемы электронной коммерции: бизнес-бизнес (B2B) и бизнес-потребитель (B2C).
43. Системы электронных платежей.
44. Тематический поиск в сети Internet. Маркетинговый потенциал Интернет.
45. Графические системы. Подготовка рекламных материалов. WEB-представительства.
46. Основные классификационные признаки современных информационных технологий в сервисе.
47. Функциональные характеристики глобальных автоматизированных систем бронирования и резервирования, коммуникационных средств, мультимедийных технологий, систем электронных карт и др.
48. Современный уровень автоматизированного информационного обслуживания в сервисе.
49. Перспективные направления и тенденции развития компьютерных информационных технологий в сервисе.
50. Основные компоненты и функции информационных систем туроперейтинга.
51. Функциональные возможности программных продуктов для туристического бизнеса: программы TurWin, Чартер, Овир (фирма ArmSoft) программный комплекс Туристический офис (фирма Туристические технологии), программа Интурсофт (фирма Интурсофт), автоматизированная информационная система ANT-Group (фирма ANT-Group), программные комплексы Эдельвейс, Барсум, Реконлайн (фирма Recsoft)

52. Современный уровень автоматизированного информационного обслуживания в сервисе и туризме.
53. Назначение, состав и функциональные возможности автоматизированных информационных систем управления гостиничным комплексом.
54. Функциональная и структурная организация основных программных продуктов: Hotel-2000, Русский отель, информационные системы фирмы Рексофт.
55. Функциональная и структурная организация основных программных продуктов: Hotel-2000, Русский отель, информационные системы фирмы Рексофт
56. Функциональная и структурная организация основных программных продуктов: Opera и Fidelio.
57. Функциональная и структурная организация основных программных продуктов: Программы R-keeper и iiko.

Критерии и шкала оценки ответа при устном опросе

Оценка	Критерии ответа
Отлично	Отлично ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие основных направлений и перспектив развития технологий производства рекламного продукта; устанавливает содержательные межпредметные связи. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении проблем технологий производства рекламного продукта используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
Хорошо	Хорошо ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя.
Удовлетворительно	При удовлетворительном ответе обучающийся допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; не установлены межпредметные связи; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
Неудовлетворительно	В случае, когда обучающийся демонстрирует непонимание развития технологий производства рекламного продукта; в ответе допущен ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

Перечень типовых практических заданий

Задание № 1. Анализ содержания туристических сайтов города

Анализ содержания сайтов сервисных предприятий города. Каждый студент выбирает один из городов России и проводит анализ сайтов сервисных предприятий данного города по следующим критериям:

- доступность;
- наполнение сайта;
- удобство интерфейса;
- наличие интерактивных средств;
- использование мультимедийных средств.

Задание № 2. Разработка мультимедийной презентации:

Разработка мультимедийной презентации. Студент разрабатывает мультимедийную презентацию по тем предприятиям сферы сервиса, чьи сайты он анализировал в задании №1. Презентация должна отвечать следующим требованиям:

- не менее 10 слайдов;
- использование не менее 15 видов анимации;
- применение гиперссылок;
- на одном слайде применение диаграммы;
- на одном слайде применение таблицы;
- оформление музыкального сопровождения презентации.

Задание № 3. Сравнительный анализ изученных программных продуктов по автоматизации предприятий сферы сервиса:

Студент выбирает два программных продукта и сравнивает их по следующим критериям:

- удобство интерфейса;
- функции;
- стыковка с другими программными продуктами (например: 1С, глобальные системы бронирования и.п.т.)
- охват предприятий (география использования продукта);
- минусы и плюсы

Задание № 4. С помощью программных средств CRM-менеджмента:

1. Составить перечень данных, необходимых для оценки качества работы гостиничного предприятия. Указать источник, предложить периодичность сбора данных. Обосновать выбор.
2. Составить перечень критериев работы сотрудника (должность по выбору).
3. Объединить данные, предложить модель формализации данных.

Задание № 5. С помощью сервисов-конструкторов создать собственную визитную карточку, где будут представлены личные данные и QR-метка для перехода на страницу в социальных сетях.

Критерии и шкала оценки решения практических заданий

Оценка	Критерии
Отлично	Задание выполнено правильно и верно. Продемонстрировано глубокое, полное раскрытие основных направлений и перспектив развития технологий производства рекламного продукта. Студент прогнозировал возможные проблемы, и несколько альтернативных вариантов их решения. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. Делаются содержательные выводы. Продемонстрирована способность вовлечения максимального числа участников в дискуссию.
Хорошо	Задание выполнено. Продемонстрировано достаточно полное раскрытие основных направлений и перспектив развития технологий производства рекламного продукта. Студент прогнозировал возможные проблемы, и несколько альтернативных вариантов их решения. Материал изложен в определенной логической

	последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. Делаются достаточно содержательные выводы. Продемонстрирована способность вовлечения участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
Удовлетворительно	Задание выполнено. Продемонстрировано недостаточно полное раскрытие основных направлений и перспектив развития технологий производства рекламного продукта. Студент прогнозировал недостаточно возможных проблем альтернативных вариантов их решения. Недостаточно делаются выводы. Студент не демонстрирует способность вовлечения участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
Неудовлетворительно	Задание не выполнено. Не продемонстрировано раскрытие основных направлений и перспектив развития технологий производства рекламного продукта. Студент не прогнозировал возможные проблемы и альтернативные варианты их решения. Выводы отсутствуют. Студент не готов к сотрудничеству, не способен к вовлечению участников в обсуждение дискуссионных вопросов.

3.2. Типовые задания для промежуточной аттестации

Типовые контрольные вопросы к устному опросу

1. Программно-информационные технологии в индустрии сервиса.
2. Информация как связующее звено индустрии сервиса.
3. Определение информационной системы и информационной технологии.
4. Роль информационных технологий в развитии экономики и общества.
5. Современные информационные технологии и основные тенденции их развития.
6. Структура и состав информационной системы.
7. Классификация информационных систем.
8. Особенности информационных систем автоматизации предприятий сервиса.
9. Формирование единого информационного пространства на предприятиях сервиса.
10. Информационные технологии как фактор создания конкурентного преимущества предприятий сервиса.
11. Техническое и программное обеспечение информационных систем
12. Общий обзор современных технических средств.
13. Классификация программного обеспечения.
14. Критерии эффективности применения информационных технологий на предприятии сервиса.
15. Особенности рынка информационных технологий сферы сервиса.
16. Распределенные системы обработки данных, технологии "клиент- сервер", информационные хранилища, системы электронного документооборота, гео-информационные системы, глобальные системы, видеоконференции и системы групповой работы, корпоративные информационные системы.
17. Системы бронирования и резервирования
18. Отечественные и зарубежные системы бронирования.
19. Системы бронирования Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre.
20. Электронные каталоги: Hotel Guide, Flight Guide, Cruise Ferry Guide, HRS, Business Travel Planner, Air Travel Planner.
21. Особенности создание системы бронирования.
22. Использование информационных систем различными службами гостиниц: управления номерным фондом; административная служба; коммерческая служба; служба питания; инженерно-технические службы; вспомогательные службы.
23. Информационные системы в гостиницах Информационные системы в гостиницах Hotel-2000, «Русский отель», «Отель-Симпл», «Меридиан-1», Lodging Touch, KEI-Hotel, Fidelio, Cenium, «Дип-Пансион», Nimeta, Opera.

24. Автоматизированные системы управления гостиницами, санаториями и предприятиями размещения. Общая характеристика гостиничного комплекса. Системы автоматизации гостиниц. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом.
25. Классификация информационных систем менеджмента предприятий сферы сервиса.
26. Пакеты управления гостиничными комплексами.
27. Модель электронного бизнеса.
28. Взаимодействие клиента с предприятием размещения.
29. Автоматизация предприятий сервиса.
30. Автоматизация: понятие, уровни.
31. Комплексные системы обслуживания гостиничных заказов.
32. Формирование автоматизированного рабочего места менеджера на предприятии сервиса.
33. Программное обеспечение автоматизированного рабочего места менеджера.
34. Стандартные офисные пакеты прикладных программ и возможность создания на их основе индивидуального комплекса технических и программных средств, предназначенного для автоматизации профессионального труда сотрудника предприятия сферы сервиса.
35. Специализированные пакеты прикладных программ.
36. Понятие электронного офиса.
37. Электронный документооборот.
38. Стандартное и специальное программное обеспечение предприятия сферы сервиса.
39. Основы создания Web-документов. Виды сайтов.
40. Основы построения сайтов с использованием современных программных средств.
41. Электронная коммерция в Internet.
42. Схемы электронной коммерции: бизнес-бизнес (B2B) и бизнес-потребитель (B2C).
43. Системы электронных платежей.
44. Тематический поиск в сети Internet. Маркетинговый потенциал Интернет.
45. Графические системы. Подготовка рекламных материалов. WEB-представительства.
46. Основные классификационные признаки современных информационных технологий в сервисе.
47. Функциональные характеристики глобальных автоматизированных систем бронирования и резервирования, коммуникационных средств, мультимедийных технологий, систем электронных карт и др.
48. Современный уровень автоматизированного информационного обслуживания в сервисе.
49. Перспективные направления и тенденции развития компьютерных информационных технологий в сервисе.
50. Основные компоненты и функции информационных систем туроперейтинга.
51. Функциональные возможности программных продуктов для туристического бизнеса: программы TurWin, Чартер, Овир (фирма ArmSoft) программный комплекс Туристический офис (фирма Туристические технологии), программа Интурсофт (фирма Интурсофт), автоматизированная информационная система ANT-Group (фирма ANT-Group), программные комплексы Эдельвейс, Барсум, Реконлайн (фирма Recsoft)
52. Современный уровень автоматизированного информационного обслуживания в сервисе и туризме.
53. Назначение, состав и функциональные возможности автоматизированных информационных систем управления гостиничным комплексом.
54. Функциональная и структурная организация основных программных продуктов: Hotel-2000, Русский отель, информационные системы фирмы Рексофт.
55. Функциональная и структурная организация основных программных продуктов: Hotel-2000, Русский отель, информационные системы фирмы Рексофт
56. Функциональная и структурная организация основных программных продуктов: Opera и Fidelio.
57. Функциональная и структурная организация основных программных продуктов: Программы R-keeper и iiko.

Типовые ситуационные задачи

Ситуационная задача 1

Небольшое предприятие размещения начало свою деятельность в 2019 году. На балансе организации – 3 домика, рассчитанных на размещение от 3-х до 6-ти человек в каждом. Имеется площадка для размещения в палатках, место для автостоянки. Собственного сайта не имеет. Продвижение своих услуг осуществляет через социальные сети.

Задачи:

1. Подберите недорогие варианты автоматизации данного средства размещения. Обоснуйте свой выбор.
2. Рекомендуйте для использования в деятельности данного предприятия современные информационные технологии.

Ситуационная задача 2

В настоящее время существует большое количество способов автоматизации ресторанов, баров, кафе и других заведений такого типа. В г. Ставрополе, чаще остальных, используется автоматизированная система управления R-Keerper. Кроме данной программы используется также система iiko. Программы iiko и R-Keerper – это лидеры рынка, однако рестораторам сложно сделать правильный выбор.

Задачи:

1. Охарактеризуйте преимущества работы iiko и R-Keerper, какие функции они выполняют.
2. Выделите достоинства и недостатки данных систем. Обоснуйте ответ.
3. Какие возможности дает предприятию общественного питания внедрение системы автоматизации?

Ситуационная задача 3

Сегодня в России для гостинично-ресторанно-туристских предприятий используется большое количество автоматизированных систем управления.

Задачи:

1. Выделите наиболее распространенные системы управления.
2. Проведите сравнительный анализ нескольких систем управления на Ваш выбор, выделив преимущества и недостатки каждой из них.

Ситуационная задача 4

В образовательной организации широко используются информационные технологии. Для обеспечения информационной безопасности кадровой службе предложено разработать комплекс организационных мероприятий.

Задачи:

1. Сформулируйте концепцию обеспечения информационной безопасности предприятия.
2. Определите основные задачи развития предприятия в соответствии с данной концепцией безопасности.
3. Сформулируйте первоочередные меры для реализации концепции безопасности предприятия.

Критерии и шкала оценки промежуточной аттестации - зачета

Оценка «зачтено» ставится, если студент получил оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и/или «зачтено» за 80% и более семинаров и практических работ.

Оценка «не зачтено» ставится, если студент получил оценки «неудовлетворительно» и/или «зачтено» за менее чем 80% семинаров и практических работ.