

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

Утверждаю
Декан СПФ

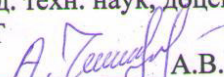
«28» октября 2020г.





РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Информационные технологии в сервисе»


Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы Социокультурный сервис
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения очная, заочная

Год начала подготовки – 2019

Разработана
Канд. техн. наук, доцент кафедры
ИЯТ

А.В. Чернышов

Согласована
Зав. кафедрой ИЯТ

Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры ИЯТ
от «28» октября 2020г.
протокол №3
Зав. кафедрой

Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
от «28» октября 2020г.
протокол №2
Председатель УМК

Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2020г.

Содержание

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	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.....	6
5.3. Занятия семинарского типа	7
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)	8
5.5. Самостоятельная работа	8
6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	9
7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	9
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	10
8.1. Основная литература.....	10
8.2. Дополнительная литература	10
8.3. Программное обеспечение.....	10
8.4. Профессиональные базы данных	10
8.5. Информационные справочные системы	10
8.6. Интернет-ресурсы.....	10
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	11
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	13
Приложение	Ошибка! Закладка не определена.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины- обеспечение студентов достаточным и необходимым уровнем теоретических и прикладных знаний в сфере применения информационных систем и технологий и навыков их применения в решении практических задач специалистом по социокультурному сервису.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Информационные технологии в сервисе» входит в обязательную часть Блока 1 образовательной программы.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
	Техника предприятий социокультурного сервиса
	Компьютерные технологии в социокультурном сервисе
	Интернет-технологии в сервисе
	Информационная безопасность и защита информации

Требования к «входным» знаниям, умениям и навыкам обучающегося, необходимым при освоении данной дисциплины

Знать:

- основы работы на ПК в современных операционных средах;
- основные компоненты и технические характеристики компьютерных сетей.

Уметь:

- выбирать инструментальное средство и алгоритм решения задачи изученной предметной области;
- проводить необходимые расчеты и прогнозы в рамках построенных моделей и анализировать результаты;
- работать на ПК в современных операционных средах и пользоваться системным и прикладным программным обеспечением;
- использовать возможности всемирной сети Интернет для решения поисковых, образовательных и исследовательских задач.

Владеть:

- поиском нужной информации в вычислительных сетях; информационными технологиями и библиотеками прикладных стандартных программ для ЭВМ при решении прикладных отраслевых задач.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, наименование)	Планируемые результаты обучения
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Знать: основные программные продукты для сферы сервиса..
	Уметь: использовать основные программные продукты для сферы сервиса
	Владеть: навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в

	профессиональную сервисную деятельность; определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
--	---

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 академических часов.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры	
		3	4
Контактная работа (всего)	92,5	60	32,5
в том числе:			
1) занятия лекционного типа (ЛК)		24	10
из них			
– лекции		24	10
2) занятия семинарского типа (ПЗ)		36	20
из них			
– семинары (С)			
– практические занятия (ПР)		36	20
– лабораторные работы (ЛР)			
3) групповые консультации			2
4) индивидуальная работа			
5) промежуточная аттестация			0,5
Самостоятельная работа (всего) (СР)		60	65,5
в том числе:			
Курсовой проект (работа)			
Расчетно-графические работы			
Контрольная работа			
Реферат			
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумами т.д.)			
Подготовка к аттестации			
Общий объем, час	252	144	108
Форма промежуточной аттестации		Зачет	Экз.

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры	
		3	4
Контактная работа (всего)	18,8	8,3	10,5
в том числе:			
1) занятия лекционного типа (ЛК)	8	4	4
из них			
– лекции	8	4	4
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	10	4	6
из них			
– семинары (С)			

– практические занятия (ПР)	10	4	6
– лабораторные работы (ЛР)			
3) групповые консультации			
4) индивидуальная работа			
5) промежуточная аттестация	0,8	0,3	0,5
Самостоятельная работа (всего) (СР)	197,2	99,7	97,5
в том числе:			
Курсовой проект (работа)			
Расчетно-графические работы			
Контрольная работа			
Реферат			
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумами т.д.)	185	96	89
Подготовка к аттестации	12,2	3,7	8,5
Общий объем, час	216	108	108
Форма промежуточной аттестации		Зачет	Экз.

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1	Информационные технологии в сервисе	Особенность информационных процессов в сервисе. Потребители информационной продукции и их типологии. Необходимость создания единой информационной сферы туристической информации. Понятие информационных технологий. Цели и задачи автоматизированных информационных технологий в управлении сервисом. Важнейшие направления использования современных компьютерных технологий в социально-культурном и туристическом бизнесе
2	Структура и классификация современных информационных технологий в социально-культурном сервисе	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 социально-культурной и туристической сфере. Автоматизированное рабочее место - средство автоматизации работы конечного пользователя.
3	Общая характеристика процессов сбора, передачи, обработки и накопления информации	Процесс сбора информации. Процесс передачи (обмена) информации. Процесс обработки и хранения информации. Процесс накопления информации. Процесс защиты информации.
4	Состав и структура информационных систем, основные элементы, порядок функционирования	Состав и структура информационных систем. Основные элементы, порядок функционирования информационных систем
5	Система информационного обмена	Информационный обмен. Основные циклы информационной деятельности. Система информационного обмена.

6	Глобальные формы реализации систем бронирования и резервирования	Необходимость глобализации систем бронирования и резервирования мест в туристическом бизнесе GDS(GlobalDistributionSystem). Принципы построения и основные возможности систем бронирования и резервирования. Структурный анализ современных систем резервирования: APPOLO(UnitedAirlines), SABRE (AmericanAirlines), WORLDSPAN(DeltaAirlines, TWA), AMADEUS (Lufthansa, Iberia, AirFrance, SAS) и др. Технологические аспекты подключения к глобальным системам бронирования и резервирования. Специфика реализации системы GDS в условиях российского рынка туристических услуг. Основные направления развития систем бронирования и резервирования.
7	Современная техника информационных коммуникаций. Локальные и глобальные сети в социально-культурном сервисе	Традиционные средства информационных коммуникаций: телеграф, телефон, факсимильная передача. Сетевая и телефонная связь и пейджинг. Компьютерные системы передачи информации по неспециализированным (телефонным) каналам. Система Видеотекст. Система Телетекст. Локальные и глобальные компьютерные сети, их назначение, топология и возможности использования в СКС и туризме. Принципы работы в глобальной сети. Телекоммуникационные услуги глобальных сетей: электронная почта, электронные доски объявлений, телеконференции, всемирная паутина WWW
8	Применение мультимедийных технологий в социально-культурном сервисе	Основные направления использования мультимедийных технологий в туристическом бизнесе и СКС. Практическая реализация мультимедиа в справочниках, каталогах, путеводителях на CDROM. Применение мультимедийных технологий в музейном и библиотечном деле
9	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

5.2. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1	Информационные технологии в сервисе	19	4	-	4	-	11
2	Структура и классификация современных информационных технологий в социально-культурном сервисе	21	5	-	5	-	11
3	Общая характеристика процессов сбора, передачи, обработки и накопления информации	21	5	-	5	-	11
4	Состав и структура информационных систем, основные элементы, порядок функционирования	21	5	-	5	-	11

5	Система информационного обмена	21	5	-	5	-	11
6	Глобальные формы реализации систем бронирования и резервирования	21	5	-	5	-	11
7	Современная техника информационных коммуникаций. Локальные и глобальные сети в социально-культурном сервисе	21	5	-	5	-	11
8	Применение мультимедийных технологий в социально-культурном сервисе	21	5	-	5	-	11
9	Автоматизированные информационные системы в управлении гостиничным комплексом	21	5	-	5	-	11
	Промежуточная аттестация	27	-	-	-	-	-
	Общий объем	216	44	-	44	-	99

Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
1	Информационные технологии в сервисе	28	2	-	2	-	24
2	Структура и классификация современных информационных технологий в социально-культурном сервисе	24	-	-	-	-	24
3	Общая характеристика процессов сбора, передачи, обработки и накопления информации	28	2	-	2	-	24
4	Состав и структура информационных систем, основные элементы, порядок функционирования	24	-	-	-	-	24
	Промежуточная аттестация	4					
	Общий объем 1 раздела	108	4	-	4	-	96
5	Система информационного обмена	34	2	-	2	-	30
6	Глобальные формы реализации систем бронирования и резервирования	29	-	-	2	-	29
7	Современная техника информационных коммуникаций. Локальные и глобальные сети в социально-культурном сервисе	34	2	-	2	-	30
	Промежуточная аттестация	9	-	-	-	-	-
	Общий объем 2 раздела	108	4	-	6	-	89
	Общий объем	216	14	-	14	-	185

5.3. Занятия семинарского типа

очная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1	1	ПР	Применение информационных технологий в сервисе	4
2	2	ПР	Гипертекстовые информационные системы	5
3	3	ПР	Подготовка, редактирование и обработка текстовой документации, графиков, диаграмм и рисунков.	5
4	4	ПР	Обработка числовых данных в электронных таблицах	5
5	5	ПР	Система информационного обмена	5
6	6	ПР	Средства коммуникации и связи	5
7	7	ПР	Глобальные компьютерные сети	5
8	8	ПР	Разработка мультимедийной презентации	5
9	9	ПР	Сравнительный анализ изученных программных продуктов по автоматизации гостиничных и туристических предприятий	5

заочная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
1	1	ПР	Применение информационных технологий в сервисе	2
2	3	ПР	Подготовка, редактирование и обработка текстовой документации, графиков, диаграмм и рисунков.	2
3	5	ПР	Система информационного обмена	2
4	6	ПР	Средства коммуникации и связи	2
5	7	ПР	Глобальные компьютерные сети	2

5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)

Не предусмотрено

5.5. Самостоятельная работа

очная форма обучения

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов
1	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	11
2	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	11
3	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	11
4	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	11
5	Проработка и повторение лекционного материала.	11

	Подготовка к практическим занятиям.	
6	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	11
7	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	11
8	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	11
9	Проработка и повторение лекционного материала	11
	Подготовка к аттестации	27

заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов
1	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	24
2	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	24
3	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	24
4	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	24
5	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	30
6	Проработка и повторение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.	29
7	Проработка и повторение лекционного материала	30
	Подготовка к аттестации	13

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

При чтении лекций используется компьютерная техника для демонстрации слайдов с помощью программного приложения Microsoft PowerPoint. На практических занятиях студенты представляют результаты выполнения самостоятельной работы, подготовленные с помощью программных приложений. При выполнении практических заданий студентами используется программное обеспечение: Windows, MS Office.

Интерактивные и активные образовательные технологии

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов ОФО/ЗФО
1-9	Л	MS PowerPoint	18/8
1-9	ПР	MS PowerPoint	18/6

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 приводятся в приложении.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Журавлева Т.Ю. Информационные технологии [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.Ю. Журавлева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2018. — 72 с. — 978-5-4487-0218-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74552.html>

2. Баженов Р.И. Интеллектуальные информационные технологии в управлении [Электронный ресурс] : учебное пособие / Р.И. Баженов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 117 с. — 978-5-4486-0102-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72801.html>

8.2. Дополнительная литература

1. Чекмарев Ю.В. Вычислительные системы, сети и телекоммуникации [Электронный ресурс] / Ю.В. Чекмарев. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Профобразование, 2017. — 184 с. — 978-5-4488-0071-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63576.html>

2. Чекмарев Ю.В. Локальные вычислительные сети [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.В. Чекмарев. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Профобразование, 2017. — 200 с. — 978-5-4488-0111-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63945.html>

8.3. Программное обеспечение

1. Windows
2. MSOffice

8.4. Профессиональные базы данных

Академия ORACLE[Электронный ресурс] – Режим доступа : <https://academy.oracle.com/ru/solutions-summary.html>

8.5. Информационные справочные системы

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

8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Методические рекомендации при работе над конспектом во время проведения лекции

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Общие и утвердившиеся в практике правила и приемы конспектирования лекций:

Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры.

Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их.

В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.

Каждому обучающемуся необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

В конспект следует заносить всё, что преподаватель пишет на доске, а также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д.

Методические рекомендации 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 практическим занятиям необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем 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.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа приводит обучающегося к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений.

Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

Виды самостоятельной работы, выполняемые в рамках курса:

1. Проработка и повторение лекционного материала
2. Подготовка к практическим занятиям
3. Подготовка к лабораторным занятиям
4. Реферат
5. Подготовка к аттестации

Обучающимся рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые обучающийся получает в аудитории.

Можно отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса обучающийся может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он же может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала.

Методические рекомендации 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.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к материально-техническому обеспечению дисциплины по типам занятий:

- для проведения занятий лекционного типа:

специальное помещение, учебная мебель, техническое оснащение.

- для проведения занятий семинарского типа:

специальное помещение, учебная мебель, техническое оснащение.

- для проведения промежуточной аттестации:

специальное помещение, учебная мебель, техническое оснащение.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ
ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
по дисциплине «Информационные технологии в сервисе»**

1. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины

Результаты обучения (код и наименование)	Показатель оценивания	Критерии оценивания	Процедуры оценивания
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса			
Знать: основные программные продукты для сферы сервиса..	трактовка понятия, перечисление подходов, основных принципов	полнота и правильность трактовки понятий, полнота и правильность перечисления подходов и основных принципов	устный опрос, экзамен
Уметь: использовать основные программные продукты для сферы сервиса	использование инструментальных средств для поиска, обработки, анализа и систематизации информации	полнота и правильность выполнения практического задания	устный опрос, защита практической работы
Владеть: навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность; определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	применение инструментальных средств для поиска, обработки, анализа и систематизации информации	полнота и правильность выполнения практического задания	устный опрос, защита практической работы
Промежуточная аттестация			зачет
Промежуточная аттестация			экзамен

1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

2.1 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания в рамках текущего контроля успеваемости

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

Все виды текущего контроля осуществляются на 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 проведения практических заданий

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с практическими заданиями. Время решения практических заданий 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 п.3. Фонда оценочных средств.

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

Промежуточная аттестация - зачет

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 отводится 0,3 академических часа (около 14 минут).

Промежуточная аттестация - экзамен

Экзамен – это форма промежуточной аттестации по дисциплине, задачей которой является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: собеседование преподавателя со студентами по вопросу экзаменационного билета.

Билет к экзамену содержит 2 вопроса из перечня вопросов, приведенных в п. 3.3.

Вопросы к экзамену доводятся до сведения студентов заранее.

При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено.

Время на подготовку ответа – до 30 минут.

По истечении времени подготовки ответа, студент отвечает на вопросы экзаменационного билета. На ответ студента по каждому вопросу билета отводится, как правило, 3-5 минут.

После ответа студента преподаватель может задать дополнительные (уточняющие) вопросы или решение практико-ориентированных заданий в пределах предметной области экзаменационного задания.

После окончания ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам экзамена, а также вносит эту оценку в экзаменационную ведомость, зачетную книжку.

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

3. Типовые контрольные задания

Типовые задания для текущего контроля успеваемости

3.1. Перечень типовых вопросов к устному опросу

1. Особенность информационных процессов в сервисе.
2. Потребители информационной продукции и их типологии.
3. Необходимость создания единой информационной сферы туристической информации.
4. Понятие информационных технологий.
5. Цели и задачи автоматизированных информационных технологий в управлении сервисом.
6. Важнейшие направления использования современных компьютерных технологий в социально-культурном и туристическом бизнесе
7. Основные классификационные признаки современных информационных технологий в сервисе.
8. Функциональные характеристики глобальных автоматизированных систем бронирования и резервирования, коммуникационных средств, мультимедийных технологий, систем электронных карт и др.
9. Современный уровень автоматизированного информационного обслуживания в сервисе.
10. Перспективные направления и тенденции развития компьютерных информационных технологий в социально-культурной и туристической сфере.
11. Автоматизированное рабочее место - средство автоматизации работы конечного пользователя.
12. Процесс сбора информации.
13. Процесс передачи (обмена) информации.
14. Процесс обработки и хранения информации.
15. Процесс накопления информации.
16. Процесс защиты информации.
17. Состав и структура информационных систем.
18. Основные элементы, порядок функционирования информационных систем
19. Информационный обмен.
20. Основные циклы информационной деятельности.
21. Система информационного обмена.
22. Необходимость глобализации систем бронирования и резервирования мест в туристическом бизнесе GDS (GlobalDistributionSystem).
23. Принципы построения и основные возможности систем бронирования и резервирования.
24. Структурный анализ современных систем резервирования: APPOLO (UnitedAirlines), SABRE (AmericanAirlines), WORLDSPAN(DeltaAirlines, TWA), AMADEUS (Lufthansa, Iberia, AirFrance, SAS) и др.
25. Технологические аспекты подключения к глобальным системам бронирования и резервирования.
26. Специфика реализации системы GDS в условиях российского рынка туристических услуг.
27. Основные направления развития систем бронирования и резервирования.

28. Традиционные средства информационных коммуникаций: телеграф, телефон, факсимильная передача.
29. Сетевая и телефонная связь и пейджинг.
30. Компьютерные системы передачи информации по неспециализированным (телефонным) каналам.
31. Система Видеотекст. Система Телетекст.
32. Локальные и глобальные компьютерные сети, их назначение, топология и возможности использования в СКС.
33. Принципы работы в глобальной сети. Телекоммуникационные услуги глобальных сетей: электронная почта, электронные доски объявлений, телеконференции, всемирная паутина
34. Основные направления использования мультимедийных технологий в туристическом бизнесе и СКС.
35. Практическая реализация мультимедиа в справочниках, каталогах, путеводителях на CDROM.
36. Применение мультимедийных технологий в музейном и библиотечном деле
37. Назначение, состав и функциональные возможности автоматизированных информационных систем управления гостиничным комплексом.

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.
--	--

3.2. Перечень типовых практических заданий

Задание № 1. Анализ содержания туристических сайтов города

Анализ содержания туристических сайтов города. Каждый студент выбирает один из городов России и проводит анализ сайтов туристических фирм 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 туристическим фирмам, 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 гостиничных и туристических предприятий

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

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

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.

Типовые задания для промежуточной аттестации

3.3. Контрольные вопросы к устному опросу

1. Особенность информационных процессов в сервисе.
2. Потребители информационной продукции и их типологии.
3. Необходимость создания единой информационной сферы туристической информации.
4. Понятие информационных технологий.
5. Цели и задачи автоматизированных информационных технологий в управлении сервисом.
6. Важнейшие направления использования современных компьютерных технологий в социально-культурном и туристическом бизнесе
7. Основные классификационные признаки современных информационных технологий в сервисе.
8. Функциональные характеристики глобальных автоматизированных систем бронирования и резервирования, коммуникационных средств, мультимедийных технологий, систем электронных карт и др.
9. Современный уровень автоматизированного информационного обслуживания в сервисе.
10. Перспективные направления и тенденции развития компьютерных информационных технологий в социально-культурной и туристической сфере.
11. Автоматизированное рабочее место - средство автоматизации работы конечного пользователя.
12. Процесс сбора информации.

13. Процесс передачи (обмена) информации.
14. Процесс обработки и хранения информации.
15. Процесс накопления информации.
16. Процесс защиты информации.
17. Состав и структура информационных систем.
18. Основные элементы, порядок функционирования информационных систем
19. Информационный обмен.
20. Основные циклы информационной деятельности.
21. Система информационного обмена.
22. Необходимость глобализации систем бронирования и резервирования мест в туристическом бизнесе GDS (GlobalDistributionSystem).
23. Принципы построения и основные возможности систем бронирования и резервирования.
24. Структурный анализ современных систем резервирования: APPOLO (UnitedAirlines), SABRE (AmericanAirlines), WORLDSPAN(DeltaAirlines, TWA), AMADEUS (Lufthansa, Iberia, AirFrance, SAS) и др.
25. Технологические аспекты подключения к глобальным системам бронирования и резервирования.
26. Специфика реализации системы GDS в условиях российского рынка туристических услуг.
27. Основные направления развития систем бронирования и резервирования.
28. Традиционные средства информационных коммуникаций: телеграф, телефон, факсимильная передача.
29. Сетевая и телефонная связь и пейджинг.
30. Компьютерные системы передачи информации по неспециализированным (телефонным) каналам.
31. Система Видеотекс. Система Телетекст.
32. Локальные и глобальные компьютерные сети, их назначение, топология и возможности использования в СКС.
33. Принципы работы в глобальной сети. Телекоммуникационные услуги глобальных сетей: электронная почта, электронные доски объявлений, телеконференции, всемирная паутина
34. Основные направления использования мультимедийных технологий в туристическом бизнесе и СКС.
35. Практическая реализация мультимедиа в справочниках, каталогах, путеводителях на CDROM.
36. Применение мультимедийных технологий в музейном и библиотечном деле
37. Назначение, состав и функциональные возможности автоматизированных информационных систем управления гостиничным комплексом.

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.

3.4. Перечень типовых контрольных вопросы для устного опроса на экзамене

1. Особенность информационных процессов в сервисе.
2. Потребители информационной продукции и их типологии.

3. Необходимость создания единой информационной сферы туристической информации.
4. Понятие информационных технологий.
5. Цели и задачи автоматизированных информационных технологий в управлении сервисом.
6. Важнейшие направления использования современных компьютерных технологий в социально-культурном и туристическом бизнесе
7. Основные классификационные признаки современных информационных технологий в сервисе.
8. Функциональные характеристики глобальных автоматизированных систем бронирования и резервирования, коммуникационных средств, мультимедийных технологий, систем электронных карт и др.
9. Современный уровень автоматизированного информационного обслуживания в сервисе.
10. Перспективные направления и тенденции развития компьютерных информационных технологий в социально-культурной и туристической сфере.
11. Автоматизированное рабочее место - средство автоматизации работы конечного пользователя.
12. Процесс сбора информации.
13. Процесс передачи (обмена) информации.
14. Процесс обработки и хранения информации.
15. Процесс накопления информации.
16. Процесс защиты информации.
17. Состав и структура информационных систем.
18. Основные элементы, порядок функционирования информационных систем
19. Информационный обмен.
20. Основные циклы информационной деятельности.
21. Система информационного обмена.
22. Необходимость глобализации систем бронирования и резервирования мест в туристическом бизнесе GDS (GlobalDistributionSystem).
23. Принципы построения и основные возможности систем бронирования и резервирования.
24. Структурный анализ современных систем резервирования: APPOLO (UnitedAirlines), SABRE (AmericanAirlines), WORLDSPAN(DeltaAirlines, TWA), AMADEUS (Lufthansa, Iberia, AirFrance, SAS) и др.
25. Технологические аспекты подключения к глобальным системам бронирования и резервирования.
26. Специфика реализации системы GDS в условиях российского рынка туристических услуг.
27. Основные направления развития систем бронирования и резервирования.
28. Традиционные средства информационных коммуникаций: телеграф, телефон, факсимильная передача.
29. Сетевая и телефонная связь и пейджинг.
30. Компьютерные системы передачи информации по неспециализированным (телефонным) каналам.
31. Система Видеотекст. Система Телетекст.
32. Локальные и глобальные компьютерные сети, их назначение, топология и возможности использования в СКС.
33. Принципы работы в глобальной сети. Телекоммуникационные услуги глобальных сетей: электронная почта, электронные доски объявлений, телеконференции, всемирная паутина

34. Основные направления использования мультимедийных технологий в туристическом бизнесе и СКС.

35. Практическая реализация мультимедиа в справочниках, каталогах, путеводителях на CDROM.

36. Применение мультимедийных технологий в музейном и библиотечном деле

37. Назначение, состав и функциональные возможности автоматизированных информационных систем управления гостиничным комплексом.

Критерии и шкала оценки экзамена по дисциплине

Оценка	Критерии
Отлично	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные; обучающийся свободно владеет научной терминологией; ответ структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов по вопросу билета; логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок; ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики; обучающийся демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
Хорошо	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если знания имеют достаточный содержательный уровень, однако отличаются слабой структурированностью; содержание билета раскрывается, но имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы; имеющиеся в ответе несущественные фактические ошибки, обучающийся способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; недостаточно логично изложен вопрос; обучающийся не может назвать авторов той или иной теории по вопросу билета; ответ прозвучал недостаточно уверенно; обучающийся не смог продемонстрировать способность к интеграции теоретических знаний и практики.
Удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если содержание билета раскрыто слабо, знания имеют фрагментарный характер, отличаются поверхностностью и малой содержательностью, имеются неточности при ответе на основные вопросы билета; программные материалы в основном излагаются, но допущены фактические ошибки; обучающийся не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты; обучающийся не может привести пример для иллюстрации теоретического положения; отсутствует понимание излагаемого материала, материал слабо структурирован; у обучающегося отсутствуют представления о межпредметных связях.
Неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если обнаружено незнание или непонимание предмета изучения

	дисциплины; содержание вопросов билета не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые обучающийся не может исправить самостоятельно; на большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена обучающийся затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.
--	---