

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

Автономная некоммерческая организация высшего образования

ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич **Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»**

Должность: Ректор

Дата подписания: 24.10.2022 15:33:44

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Современные информационные технологии в сервисной деятельности

(наименование дисциплины)

Направление подготовки _____ **43.03.01 Сервис** _____

Квалификация выпускника _____ **Бакалавр** _____

Направленность (профиль) _____ **Социокультурный сервис** _____

2022 г.

1. Место дисциплины в структуре образовательной программы, входные требования для освоения дисциплины (при необходимости)

Дисциплина «Современные информационные технологии в сервисной деятельности» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1. «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата.

Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Раздел 1 Библиотечно-информационная компетентность

Тема 1 Библиотечно-информационная компетентность

Раздел 2. Информационные технологии

Тема 1 Введение в информационные технологии

Тема 2 Программно-технические средства коммуникаций

Тема 3 Локальные и глобальные компьютерные сети

Тема 4. ИТ в делопроизводстве и документообороте

Тема 5. Структурирование информации и базы данных

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Теоретические занятия

Раздел 1 Библиотечно-информационная компетентность

Тема 1 Библиотечно-информационная компетентность

1. Работа с электронными носителями, медиа-ресурсами.
2. Работа с полнотекстовыми базами данных.
3. Работа с источниками.

Раздел 2. Информационные технологии

Тема 1 Введение в информационные технологии

1. Основные определения Технология. Информационная технология.
2. Россия и информационное общество Информационное общество. Информатизация структур государственной власти. Определения технологии, информационной технологии.
3. Современные технические средства, используемые для автоматизации сервисной деятельности. Современные технические средства автоматизации информационных технологий управления.

Тема 2 Программно-технические средства коммуникаций

1. Программы общего назначения IP-телефония. Сетевые конференции.
2. Факс-модемы. Факс-модемы. Протоколы связи. Протоколы коррекции ошибок.
3. Электронная почта. Терминология. Адрес электронной почты. Протоколы связи электронной почты.

Тема 3 Локальные и глобальные компьютерные сети

1. Принцип построения компьютерных сетей. Типы компьютерных сетей и принципы их построения. Сети LAN и WAN.
2. Локальные компьютерные сети (ЛВС). Классификация ЛВС. Структура, топология ЛВС. Среда передачи. Типы ЛВС.
3. Глобальные компьютерные сети (ГИС) Сеть Internet. Доступ к информационным ресурсам. Адресация и протоколы. Возможности, услуги. Обзор и характеристика альтернативных сетей ГИС.
4. Информационная безопасность. Виды угрозы информационной безопасности ПК. Классификация вирусов. Средства обнаружения и защиты. Криптографическая защита информации. Электронная цифровая подпись. Принцип работы криптозащиты. Обзор зарубежных и российских пакетов СКЗИ.

Тема 4. ИТ в делопроизводстве и документообороте

1. Проблематика задач автоматизации. Общие проблемы автоматизации. Классификация программного обеспечения автоматизации задач делопроизводства и документооборота.
2. Автоматизация документооборота и делопроизводства Российский и зарубежный документооборот, основные отличия.
3. Системы электронного документооборота. Терминология. Виды документов. Подсистемы автоматизации документооборота и их функции.
4. Системы автоматизации делопроизводства. Функции автоматизации делопроизводства. Электронные архивы документов. Ввод и обработка документов. Системы управления стоимостью хранения. Системы маршрутизации.
5. Ввод и распознавание документов. Терминология. Планшетный сканер, принцип работы. Основные правила работы. Обзор и характеристики типовых OCR-программ.
6. Области применения систем электронного документооборота. Области применения. Характеристики систем электронного документооборота (семейства «Ефрат», «БОСС-Референт», «Дело»). Обзор пользователей российских систем ЭД.

Тема 5 Структурирование информации и базы данных

1. Введение в понятие «структурирование информации». Основные функции БД. Типы связей данных. Основные модели представления данных.
2. Базы данных (основные понятия). Терминология. Использование БД. Реляционная модель БД. Функции защиты данных. Вопросы безопасности. Основные сведения о языке SQL. SQL сервер.
3. Технология OLAP. Краткое описание технологии оперативного анализа данных на основе многомерной модели данных (OLAP-технология). Классификация OLAP-продуктов. Возможности для российских разработчиков. OLAP-компоненты. OLAP-клиенты.

Практические занятия

Раздел 1 Библиотечно-информационная компетентность

Тема 1 Библиотечно-информационная компетентность

1. Работа с электронными носителями, медиа-ресурсами.
2. Работа с полнотекстовыми базами данных.
3. Работа с источниками.

Раздел 2. Информационные технологии

Тема 1 Введение в информационные технологии

1. Основные определения. Технология. Информационная технология.
2. Россия и информационное общество. Информационное общество. Информатизация структур государственной власти. Определения технологии, информационной технологии.
3. Современные технические средства, используемые для автоматизации сервисной деятельности. Современные технические средства автоматизации информационных технологий управления.

Тема 2 Программно-технические средства коммуникаций

1. Программы общего назначения IP-телефония. Сетевые конференции.
2. Факс-модемы. Факс-модемы. Протоколы связи. Протоколы коррекции ошибок.
3. Электронная почта. Терминология. Адрес электронной почты. Протоколы связи электронной почты.

Тема 3 Локальные и глобальные компьютерные сети

1. Принцип построения компьютерных сетей. Типы компьютерных сетей и принципы их построения. Сети LAN и WAN.
2. Локальные компьютерные сети (ЛВС). Классификация ЛВС. Структура, топология ЛВС. Среда передачи. Типы ЛВС.
3. Глобальные компьютерные сети (ГИС) Сеть Internet. Доступ к информационным ресурсам. Адресация и протоколы. Возможности, услуги. Обзор и характеристика альтернативных сетей ГИС.
4. Информационная безопасность. Виды угрозы информационной безопасности ПК. Классификация вирусов. Средства обнаружения и защиты. Криптографическая защита информации. Электронная цифровая подпись. Принцип работы криптозащиты. Обзор зарубежных и российских пакетов СКЗИ.

Тема 4. ИТ в делопроизводстве и документообороте

1. Проблематика задач автоматизации. Общие проблемы автоматизации. Классификация программного обеспечения автоматизации задач делопроизводства и документооборота.
2. Автоматизация документооборота и делопроизводства Российский и зарубежный документооборот, основные отличия.
3. Системы электронного документооборота. Терминология. Виды документов. Подсистемы автоматизации документооборота и их функции.
4. Системы автоматизации делопроизводства. Функции автоматизации делопроизводства. Электронные архивы документов. Ввод и обработка документов. Системы управления стоимостью хранения. Системы маршрутизации.
5. Ввод и распознавание документов. Терминология. Планшетный сканер, принцип работы. Основные правила работы. Обзор и характеристики типовых OCR-программ.
6. Области применения систем электронного документооборота. Области применения. Характеристики систем электронного документооборота (семейства «Ефрат», «БОСС-Референт», «Дело»). Обзор пользователей российских систем ЭД.

Тема 5 Структурирование информации и базы данных

1. Введение в понятие «структурирование информации». Основные функции БД. Типы связей данных. Основные модели представления данных.
2. Базы данных (основные понятия). Терминология. Использование БД. Реляционная модель БД. Функции защиты данных. Вопросы безопасности. Основные сведения о языке SQL. SQL сервер.

3. Технология OLAP. Краткое описание технологии оперативного анализа данных на основе многомерной модели данных (OLAP-технология). Классификация OLAP-продуктов. Возможности для российских разработчиков. OLAP-компоненты. OLAP-клиенты.

5. Методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов включает усвоение теоретического материала, подготовку к практическим занятиям, выполнение самостоятельных заданий, в том числе домашние задания, изучение литературных источников, использование Internet-данных, изучение нормативно-правовой базы, подготовку к текущему контролю знаний, к промежуточной аттестации.

Вопросы для самоконтроля

1. Информационные технологии в социально-культурном сервисе.
2. Информационные технологии в туризме.
3. Понятие и структура автоматизированной информационной технологии (АИТ). Классификация офисных задач. Понятие электронного офиса. Понятие и состав интегрированного программного пакета. Пример интегрированного офисного пакета (Microsoft Office). Компьютерные технологии подготовки текстовых документов.
4. Обработка экономической информации на основе табличных процессоров.
5. Основные понятия и классификация систем управления базами данных. Модели организации данных. Понятие реляционной БД. Основные понятия и принципы реляционной модели. Первичный и внешний ключ. Ссылочная целостность. Индексирование полей БД. Проектирование реляционных БД. Избыточное дублирование данных и аномалии. Нормализация отношений. Функциональная зависимость. Нормальные формы.
6. Использование систем управления базами данных. СУБД MS Access и ее основные возможности.
7. Сложное форматирование документов средствами текстового процессора Microsoft Word
8. Понятие распределенной БД. Архитектура и принципы распределенной БД. Технология клиент-сервер. Технологии реплицирования данных. Технологии объектного связывания данных

6. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1 Планируемые результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.

ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-1 (ОПК-1). Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сфере сервиса	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-1 (ОПК-1) основы современной информационной и библиографической культуры, необходимые для решения информационно-коммуникационных задач;
	<i>умеет</i>
	РО-2 ИД-1 (ОПК-1) решать под контролем стандартные задачи в профессиональной деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий;
ИД-2 (ОПК-1). Использует основные программные продукты в сфере сервиса	<i>умеет</i>
	РО-3 ИД-2 (ОПК-1) использовать служебные программы; обрабатывать текстовую, графическую и числовую информацию с учетом основных требований информационной безопасности;
ИД-1 (ОПК-8). Демонстрирует навыки владения современными техническими средствами и информационно-коммуникационными технологиями	<i>владеет</i>
	РО-4 ИД-1 (ОПК-8) навыками использования современных информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности с учетом основных требований информационной безопасности.

6.2 Перечень оценочных материалов

Оценочные материалы представляют собой задания для выполнения студентом, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практически умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью. Включают в себя задания для текущего контроля уровня успеваемости, оценивающие ход освоения учащимися дисциплины, и задания для промежуточной аттестации обучающихся, обеспечивающие оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине.

Примерные задания для проведения текущего контроля успеваемости

Список тем рефератов

1. Программные средства информационных технологий
2. Технические средства информационных технологий
3. Этапы эволюции информационных технологий
4. Глобальные компьютерные сети
5. Информационно- справочные системы и информационно – поисковые технологии
6. Системы автоматизации документооборота и учета
7. Мультимедиа – технологии. Основные понятия
8. Информационно – справочные правовые системы (ИСПС).
9. Информационные технологии защиты информации
10. Информационные технологии в сервисе
11. Проблема защиты информации в сети INTERNET

Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Список экзаменационных вопросов

РО-1 ИД-1 (ОПК-1) знает основы современной информационной и библиографической культуры, необходимые для решения информационно-коммуникационных задач;

РО-2 ИД-1 (ОПК-1) умеет решать под контролем стандартные задачи в профессиональной деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий;

РО-3 ИД-2 (ОПК-1) умеет использовать служебные программы; обрабатывать текстовую, графическую и числовую информацию с учетом основных требований информационной безопасности;

РО-4 ИД-1 (ОПК-8) владеет навыками использования современных информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности с учетом основных требований информационной безопасности.

1. Информационные технологии, их классификация.
2. Возникновение и развитие информационных технологий.

3. Особенности информационной технологии в организациях различного типа.
4. Информационные технологии как инструмент формирования управленческих решений.
5. Управленческая деятельность и «электронный офис».
6. Виды информационных систем в организации.
7. Роли менеджеров и информационные системы в управлении.
8. Информационные процессы в управлении организацией.
9. Информационные технологии для обеспечения управленческой деятельности.
10. Информационные технологии и системы управления.
11. Документооборот в управленческой деятельности.
12. Методы унификации и стандартизации управленческих документов.
13. Регистрация и индексация управленческих документов.
14. Контроль исполнения управленческих документов.
15. Хранение управленческих документов.
16. Инструментальные средства компьютерных технологий информационного обслуживания управленческой деятельностью.
17. Средства вычислительной техники в обеспечении управленческой деятельности.
18. «Сетевые технологии» в обеспечении управленческой деятельности.
19. Информационные технологии и процедуры обработки экономической информации.
20. Организация информационных технологий в различных режимах.
21. Защита информации в ИТ управления организацией. Виды, методы и средства.
22. Информационная безопасность баз данных в обеспечении управленческой деятельности.
23. ИТ решения задач в управлении.
24. Оценка внутренних возможностей фирмы и выработка стратегии управления.
25. Использование информационных систем для бизнес планирования.
26. Подготовка текстовых документов в управленческой деятельности.
27. Информационные технологии в обработке текстовой информации.
28. Информационные технологии в обработке числовой информации.
29. Базы данных в ИТ.
30. Поиск информации в интернет.
31. Распространенные поисковые системы в сетевой службе WWW.
32. Информационные системы в банковском деле.
33. Информационные системы в экологическом менеджменте.
34. Структура и состав информационных систем и маркетинга.
35. Общая характеристика информационной системы бухгалтерского учета.
36. Компьютерные информационные технологии в бухгалтерском учете.
37. Электронные банковские услуги.
38. Автоматизированные информационные системы страховой деятельности.
39. Основы построения системы стандартов ИТ.
40. ИТ организационного развития и стратегического управления предприятием.

6.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

Для оценивания результатов промежуточной аттестации применяется шкала оценивания, включающая следующие оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Экзамен. Критерии выставления оценок

На экзамен выносятся вопросы, охватывающие все содержание учебной дисциплины.

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «отлично», либо «хорошо», либо «удовлетворительно», либо «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» при приеме экзамена выставляется в случае:

- полного, правильного и уверенного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов билета;
- уверенного владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом учебной дисциплины;
- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» при приеме экзамена выставляется в случае:

- недостаточной полноты изложения обучающимся учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному вопросу билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины;
- нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным вопросам билета, недостаточного умения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся слабой аргументации, наличия у обучающегося недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «хорошо».

Оценка «удовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- невозможности изложения обучающимся учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущении обучающимся ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;
- существенного нарушения обучающимся или отсутствия у обучающегося логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала, неумения обучающегося устанавливать и проследить причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- отсутствия у обучающегося аргументации, логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «удовлетворительно».

Оценка «неудовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;
- невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- скрытое или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;
- невладения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины;
- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя;

Любой из указанных недостатков или их совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «неудовлетворительно».

Обучающийся имеет право отказаться от ответа по выбранному билету с указанием, либо без указания причин и взять другой билет. При этом с учетом приведенных выше критериев оценка обучающемуся должна быть выставлена на один балл ниже заслуживаемой им.

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся в случае:

- необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

При проведении промежуточной аттестации в форме тестирования с использованием шкалы, включающей оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», оценивание результата проводится следующим образом:

«Отлично» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 80% до 100% от общего количества

«Хорошо» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 71 до 79% от общего количества;

«Удовлетворительно» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют 50 –70 % правильных ответов;

«Неудовлетворительно» - работа, содержащая менее 50% правильных ответов.

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

Основная:

1. Добрякова, В.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме: оргтехника : [16+] / В.А. Добрякова ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2012. – 255 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572090> – Библиогр.: с. 253. – ISBN 978-5-400-00622-7. – Текст : электронный.

Дополнительная:

1. Губич Л.В. Внедрение на промышленных предприятиях информационных технологий поддержки жизненного цикла продукции : метод. рекомендации [Электронный ресурс] / Л.В. Губич, Н.И. Петкевич. - Минск: Белорусская наука, 2012. - 189 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142897>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS
3. Портал «Гуманитарное образование» <http://www.humanities.edu.ru/>
4. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>
5. Национальный цифровой ресурс Руконт. <http://www.rucont.ru/>
6. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф
Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:
- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области
- Международное право

9. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro

- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых занятий используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- лекционные аудитории (оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в Интернет);
- помещения для проведения практических занятий (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий и наглядными пособиями);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет);
- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.