

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич  
Должность: врио ректора  
Дата подписания: 25.09.2023 17:01:09  
Уникальный программный ключ:  
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Утверждаю:

Руководитель ООП:

*(Handwritten signature)*  
02 2022 г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

## **Информационные технологии**

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социально-культурный сервис

Для студентов 2 курса

очной формы обучения

Составитель: Шипов А.В.

Тверь, 2022

## **I. Аннотация**

### **1.1. Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом:**

Информационные технологии

### **1.2. Цель и задачи дисциплины**

Целью освоения дисциплины является: формирование у студента комплекса знаний, умений и навыков, необходимых для повышения эффективности профессиональной деятельности в области сервиса средствами современных информационных технологий.

- Задачами освоения дисциплины являются: формирование знаний о современных видах информационных технологий, об информационных системах; о методах и средствах автоматизации и электронизации документооборота; о принципах автоматизации деятельности предприятий сервиса; об электронной коммерции и использовании сети Интернет в области сервиса.
- формирование навыков работы с современными средствами обработки и передачи информации; с прикладными и специальными программами, используемых в процессе сервиса, со средствами оргтехники; навыков работы с информацией в локальной и глобальной компьютерной сети;
- формирование способности грамотно применять информационные технологии в профессиональной деятельности в области сервиса.

### **1.3. Место дисциплины в структуре ООП**

В соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению «Сервис» учебная дисциплина «Информационные технологии» входит в обязательную часть дисциплин ООП. Дисциплина неразрывно связана со следующими дисциплинами: «Бронирование и резервирование».

### **1.4. Объем дисциплины (модуля):**

6 зачетных единиц, 216 академических часов, в том числе

**контактная работа:** 96 часов, **самостоятельная работа:** 93 часа, **контроль:** 27 часов.

**1.5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК – 1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	1.1. Использует основные программные продукты для сферы сервиса. 1.2.

**1.6. Форма промежуточной аттестации: экзамен**

**1.7. Язык преподавания: русский**

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

**2.1. Для студентов очной формы обучения**

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)		Самост. Работа (час)
		Лекции	Практические занятия	
Тема 1. Роль информации в жизни общества	6	2	0	4
Тема 2. Информационные системы. Информационные технологии и их виды				
2.1. Информационные системы	6	2	0	4
2.2. Информационные технологии и их роль в современном мире	6	2	0	4
Тема 3. Информационные технологии в сервисе. Принципы электронизации и автоматизации учреждений				
3.1. Информационные технологии обработки данных	34	0	20	14
3.2. Автоматизированные системы бронирования и резервирования	6	2	0	4
3.3. Системы автоматизации гостиничных комплексов	6	2	0	4

3.4. Информационные системы менеджмента	14	2	6	6
Тема 4. Компьютерные сети в сервисе				
4.1. Компьютерные сети	8	2	2	4
4.2. Технологии Интернет в сервисе	16	2	8	6
Тема 5. Офисная организационная техника	6	2	0	4
ИТОГО	108	18	36	54

### **III. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

#### **3.1. План и тематика семинарских занятий**

#### **3.2. Темы для рефератов**

#### **3.3. Темы для электронных презентаций**

#### **3.4. Вопросы для самоконтроля**

### **IV. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

#### **4.1. Вопросы к экзамену**

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

#### **4.2. Пример ситуационной задачи**

На предприятие по электронной почте пришел запрос от контролирующей организации о том, что требуется подготовить отчет о деятельности фирмы по форме, которая содержится в приложении к запросу. Отчет необходимо предоставить в электронном виде, заверенный подписью директора и печатью. Какие программные и аппаратные средства возможно использовать для решения этой задачи? Назовите последовательность Ваших действий.

#### **V. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

а) основная литература:

1. Полонский А.М. Информационные технологии в сервисе: Учебное пособие.- СПб., 2007. [Эл. ресурс] // URL: <http://www.znaniium.com>
2. Алексеев В.И. Информационные технологии в туризме и гостиничном менеджменте: Учебное пособие. – М., 2008.
3. Морозов М.А., Морозова Н.С. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: Учебник для вузов. - М., 2005.

б) дополнительная литература:

1. Бородакий Ю.В., Лободинский Ю.Г. Информационные технологии. Методы, процессы, системы. М., 2001.
2. Витетнев А.М., Коваленко В.В. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. – М., 2010.
3. Воловник А.А. . Информационные технологии. – СПб., 2002..
4. Вудкок Дж. Современные информационные технологии совместной работы/ Пер. с англ. – М., 1999.
5. Высоткин Н.И. Модемы. Подключение, настройка и использование. М.,2001.
6. Грошев С.В., Коцюбинский А.О. Современный самоучитель профессиональной работы на компьютере: Изд. 7-е. М., 2004.
7. Основы современных компьютерных технологий. Под ред. проф. Хомоненко А.Д. СПб., 2002.
8. Попов В.Б. Основы компьютерных технологий. – М., 2002.
9. Степанов А.Н. Информатика: Учебник для вузов. 5-е изд. - СПб., 2007.
10. Федорова Г. Информационные системы. – М., 2010.
11. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Информационные технологии управления в туризме: Учебное пособие. - М., 2006.
12. Шафрин Ю.А. Информационные технологии. (в 2 частях). М., 2001г.

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

1. <http://abc.vvsu.ru/>
2. <http://technologies.su/>
3. <http://window.edu.ru>
4. <http://www.twirpx.com/files/informatics/it/>
5. <http://www.samo.ru>
6. <http://www.amadeus.ru>

## **VII. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

### **7.1. Методические указания по подготовке к семинарским занятиям**

#### **Тематика семинарских занятий**

## **Тема 1. Роль информации в жизни общества**

Понятие «информационные технологии». Возникновение и развитие информационных технологий. Информационные процессы в управлении организацией. Информационные технологии для обеспечения управленческой деятельности. Информационные технологии и системы управления.

## **Тема 2. Информационные системы. Информационные технологии и их виды**

Понятие «информационные системы». Классификация информационных технологий. Особенности информационной технологии в организациях различного типа. Виды информационных систем в организации.

2.1. Информационные системы. Классификация информационных систем. Основные характеристики каждого вида информационных систем.

2.2. Информационные технологии и их роль в современном мире. Сфера использования информационных систем. Связь видов информационных систем с разновидностями человеческой деятельности.

## **Тема 3. Информационные технологии в сервисе. Принципы электронизации и автоматизации учреждений**

Использование информационных технологий на предприятиях сервиса. Документооборот в сервисных предприятиях. Инструментальные средства компьютерных технологий информационного обслуживания управленческой деятельности на сервисных предприятиях.

3.1. Информационные технологии обработки данных. Методы унификации и стандартизации управленческих документов с помощью информационных технологий. Регистрация и индексация управленческих документов посредством информационных систем. Контроль исполнения управленческих документов как область использования информационных технологий в обработке данных. Хранение управленческих документов с использованием информационных технологий.

3.2. Автоматизированные системы бронирования и резервирования. Основные российские и зарубежные системы бронирования и резервирования. Системы бронирования «Amadeus», «Galileo», «Worldspan», «Sabre»: набор функций, сравнительная характеристика, интерфейс.

3.3. Системы автоматизации гостиничных комплексов. Общее понятие системы автоматизации гостиничных комплексов. Основные программные продукты компаний HRS, Knowledge Engineering Industries Company, «Рексофт», «Сан-Сити»: история разработки, общая характеристика, область использования, интерфейс.

#### **Тема 4. Компьютерные сети в сервисе**

4.1. Компьютерные сети. Понятие компьютерной сети. Классификация компьютерных сетей. Сравнительная характеристика компьютерных сетей. Использование компьютерных сетей в деятельности сервисных предприятий.

4.2. Технологии Интернет в сервисе. Понятие сети Интернет. Основные характеристики системы. Сеть Интернет и программные средства в работе сервисных предприятий.

#### **Тема 5. Офисная организационная техника**

Виды офисной организационной техники. Плоттер. Сканер. Копировальный аппарат. Принтер. Шредер. Многофункциональные устройства. Назначение и основные характеристики видов офисной техники.

#### **7.2. Методические указания по написанию реферата**

##### **Тематика рефератов**

1. Система бронирования «Amadeus»
2. Система бронирования «Galileo»
3. Система бронирования «Worldspan»
4. Система бронирования «Sabre»
5. Сканер: назначение, виды, характеристики
6. Принтер: назначение, виды, характеристики
7. Шредер: назначение, виды, характеристики
8. Принципы эффективного поиска информации в сети Интернет



9. Информатизация отечественной сферы услуг
10. Информационные технологии в управлении: состав и сущность
11. Российский рынок деловых программ: состояние и тенденции развития
12. Направления оценки и критерии выбора программного обеспечения
13. Эффективность информационных технологий: экономический аспект
14. Информационные технологии в сервисе

### **7.3. Методические указания по подготовке электронных презентаций**

#### **Тематика презентаций**

1. ИТ решения задач в управлении.
2. Оценка внутренних возможностей фирмы и выработка стратегии управления.
3. Использование информационных систем для бизнес-планирования.
4. Подготовка текстовых документов в управленческой деятельности.
5. Информационные технологии в обработке текстовой информации.
6. Информационные технологии в обработке числовой информации.
7. Базы данных в ИТ.
8. Поиск информации в интернет.
9. Распространенные поисковые системы в сетевой службе WWW.
10. Информационные системы в банковском деле.
11. Информационные системы в экологическом менеджменте.
12. Структура и состав информационных систем и маркетинга.
13. Общая характеристика информационной системы бухгалтерского учета.
14. Компьютерные информационные технологии в бухгалтерском учете.
15. Электронные банковские услуги.
16. Автоматизированные информационные системы страховой деятельности.
17. Основы построения системы стандартов ИТ.
18. ИТ организационного развития и стратегического управления предприятием.
19. Особенности применения информационных компьютерных технологий в образовании.

## **7.4. Рекомендации к самостоятельной работе студента при подготовке к экзамену**

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Программное обеспечение для организации и проведения видеоконференций
2. Использование ментальных карт в процессе управления
3. Использование сервисов web 2.0 в профессиональной деятельности
4. Информационные технологии в сервисной деятельности
5. Виды компьютерной сети. Основные топологии компьютерной сети: «шина», «звезда», «кольцо», полносвязная
6. Понятие коммуникационной подсети. Модель взаимодействия открытых систем. Виды серверов. Устройства, функционирующие в компьютерной сети.
7. Аналоговые модемы. Модемы для цифровых каналов связи. Сетевые карты. Классификация локальных вычислительных сетей. Одноранговые и серверные локальные вычислительные сети. Устройства межсетевого интерфейса.
8. Эффективность информационных технологий: экономический аспект
9. Понятие информационного обеспечения, его структура
10. Мировой опыт применения современных информационных технологий на рынке услуг
11. Российский рынок деловых программ: состояние и тенденции развития
12. Информатизация отечественной сферы услуг
13. Информационные технологии в обработке текстовой информации
14. Информационные технологии в обработке числовой информации

### **Примерные задания на оценку знаний**

- Сложное форматирование документа средствами текстового процессора MS Word;
- Создание гипертекстового документа средствами MS Word;

- Работа в редакторе гипертекста, создание web-страниц;
- Разработка презентаций средствами MS PowerPoint;
- Обработка фото-, аудио- и видеoinформации, создание видеофильма средствами Movie Maker;
- Создание рекламного ролика продукта или услуги в области сервиса;
- Поиск информации в сети Интернет, работа в поисковых системах, каталогах;
- Создание и настройка электронного почтового ящика, создание и отправка сообщений;
- Работа в программном комплексе для автоматизации турфирмы - «САМО-ТурАгент»: создание карточки клиента, партнера, внесение информации в справочники программы, составление заявки.

**VIII. Перечень педагогических и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (по необходимости)**

а) педагогические технологии

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии: традиционная лекция, лекция – визуализация, компьютерные и мультимедийные технологии, практикум, проектная технология. Используются следующие формы контроля: наблюдение за выполнением заданий во время практических занятий, промежуточный контроль (выполнение контрольного задания на рейтинговой точке), итоговый контроль (зачет, билет с практическим заданием).

б) программное обеспечение:

1. Видео-редактор Windows Movie Maker
2. Обозреватель Internet Explorer
3. Операционная система Windows XP
4. Программный комплекс САМО-ТурАгент 5.3 (демо-версия)

5. Программы Microsoft Office: MS Word, MS PowerPoint, FrontPage

**IX. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для освоения учебной дисциплины «Информационные технологии в сервисе» требуется компьютерный класс с доступом в сеть Интернет, мультимедийный проектор, раздаточный и демонстрационный материал.

**X. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины**

<b>№ п.п.</b>	<b>Обновленный раздел рабочей программы дисциплины</b>	<b>Описание внесенных изменений</b>	<b>Дата и протокол заседания кафедры, утвердившего изменения</b>
1.	Раздел III. Образовательные технологии	Возможность освоение дисциплины с применением ЭО и ДОТ	Протокол №1 заседания кафедры от 31.08.2020 г.
2.			
3.			