

Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»
Курганский филиал

Кафедра математики и прикладной информатики

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Информационный сервис»

Направление подготовки : 43.03.01 «Сервис»

Форма обучения: заочная

Цикл дисциплин: Б1.В.ОД.17

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 4 / 144

Вид учебной работы	Часы	Курсы			
		I	II	III	IV
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	16			16	
Лекции	6			6	
Лабораторные работы					
Практические занятия:	10			10	
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)					
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	25%			25%	
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	119			119	
Курсовая работа: (КР)					
Курсовой проект: (КП)					
Контрольная работа					
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	Экз/9			Экз/9	
Общая трудоемкость дисциплины	4/144			4/144	

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 20 15 / 20 16 учебный год со следующими изменениями:

Программа перекаботана в
связи с принятым ФГОС ТО 430301
Сервис

Протокол заседания кафедры № 5 от « 10 » декабря 2015г.

Заведующий кафедрой
Косовских С.В. / С.Маслов /

Рабочая программа утверждена на 2016 / 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на
2016-2017 учебный год в связи с изменением
списка дополнительной литературы.

Протокол заседания кафедры № 2 от « 8 » сентября 2016г.

Заведующий кафедрой
С.Маслов / Косовских С.В. /

Рабочая программа утверждена на 20__ / 20__ учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой
_____ / _____ /

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению (43.03.01) Сервис;
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработал:

ст.преподаватель кафедры М и ПИ _____ /Т.М.Галагуш/

Программа утверждена на заседании кафедры
Математики и прикладной информатики

Протокол № 5 от «10» декабря 2015 г.

Заведующий кафедрой

к.ф.-м.н., доцент

/С.В.Косовских /

1. Место дисциплины в структуре ООП ВО: Б1.В.ОД.17

Учебная дисциплина «Информационный сервис» входит вариативную часть обязательных дисциплин.

Требования к входным знаниям и умениям студента:

- знание математики в рамках школьной программы;
- знание теории информатики, информации, кодирования и представления информации в объеме курса информатики общеобразовательной школы;
- умение работать (составлять, читать, редактировать) с простейшими алгоритмами.

Данная дисциплина является предшествующей для следующих дисциплин:

- информационные технологии в сервисе;
- офисное программирование;
- информационное обеспечение сервисной деятельности;
- информационное обеспечение туристской деятельности;
- интернет технологии;
- логика;
- статистика.

2 Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у студента основополагающих знаний об информации, о компьютерных технологиях сбора, передачи, обработки и накопления информации, ее сохранении и защите, о программном обеспечении ПК.

Задачами освоения дисциплины является:

- обучение студента теоретическим и методическим основам информационных компьютерных технологий;
- привитие навыков и умения по сбору, хранению и обработке информации с помощью данных технологий;
- обучение использования данных технологий для решения функциональных и вычислительных задач.

3 Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих профессиональных компетенций: ОК-2, ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-6.

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) знать:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указываются формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-2	Знать ... - основы экономических знаний, способы оценки эффективности результатов деятельности в профессиональной области.
ОПК-2	Знать ... - способы разработки технологии процессов сервиса; - навыки выбора ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса.
ОПК-3	Знать... - основы организации процессов сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
ПК-1	Знать ... - способы организации контактной зоны предприятия сервиса.
ПК-6	Знать ... - методы применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

2) уметь:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указываются формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-2	Уметь ... - использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в профессиональной области.
ОПК-2	Уметь ... - разрабатывать технологии процессов сервиса; - выбирать технические средства для реализации процесса сервиса.
ОПК-3	Уметь... - организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
ПК-1	Уметь ... - использовать способность к организации контактной зоны предприятия сервиса.

ПК-6	Уметь ... - применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.
------	--

3) владеть:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-2	Владеть ... - способностью использования основ экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в профессиональной области.
ОПК-2	Владеть ... - способностью к разработке технологии процессов сервиса; - навыками выбора ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса.
ОПК-3	Владеть... - готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
ПК-1	Владеть ... - способностью к организации контактной зоны предприятия сервиса.
ПК-6	Владеть ... - готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Коли - чество часов	Компетенции					общее количество компетенций
			Общепрофессиональные (ОПК)					
			ОК -2	ОПК -2	ОПК-3	ПК-1	ПК-6	
P1	Роль информации в развитии общества	22	+		+		+	0,61
P2	Информационные технологии в современном мире	22		+	+	+	+	0,61
P3	Проектирование Web-сайтов	100	+	+		+	+	2,78
	Итого:	144						4

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий		
		лекции	практические занятия	самостоятельная работа
P1	Роль информации в развитии общества	2	-	20
	Тема 1. Информационное общество	1	-	10
	Тема 2. Информационные процессы	1	-	10
P2	Информационные технологии в современном мире	2	-	20
	Тема 1. Информационные системы	1	-	10
	Тема 2. Информационные технологии	1	-	10
P3	Проектирование Web-сайтов	2	10	88
	Тема 1. Создание и публикация web-документов	1	4	20
	Тема 2. Язык HTML	1	6	68
	Итого:	6	10	128

6.2 Содержание лекционных занятий

Раздел 1. Роль информации в развитии общества.

Тема 1. Информационное общество: информационные революции, информационное общество, роль информатизации в жизни и развитии общества, роль средств массовой информации, информационная культура.

Тема 2. Информационные процессы: понятие информации, определение информации, свойства информации, классификация информации, структурирование информации, значение информации в развитии современного информационного общества. Информационные ресурсы, информационный продукт, информационная услуга, рынок информационных услуг. Компьютер как средство управления информацией.

Раздел 2. Информационные технологии в современном мире .

Тема 1. Информационные системы: понятие информационной системы, этапы развития информационных систем, процессы в информационной системе, примеры информационных систем, структура информационной системы, классификация информационных систем.

Тема 2. Информационные технологии: понятие информационной технологии, составляющие информационных технологий, использование информационных технологий.

Раздел 3. Проектирование Web-сайтов

Тема 1. Создание и публикация web-документов: понятие web-документа, понятие гиперссылки, этапы создания web-документа и web-сайтов.

Тема 2. Язык HTML: основные понятия языка, элементы HTML. Структура документа. Теги, гипертекстовые ссылки, форматирование текста, списки, таблицы, графика. Применение шаблонов. Создание и редактирование документа.

6.3 Содержание практических занятий

Раздел 2. Информационные технологии в современном мире.

Тема 1. Информационные системы: понятие информационной системы, этапы развития информационных систем, процессы в информационной системе, примеры информационных систем, структура информационной системы, классификация информационных систем.

Тема 2. Информационные технологии: понятие информационной технологии, составляющие информационных технологий, использование информационных технологий.

Раздел 3. Проектирование Web-сайтов

Тема 1. Создание и публикация web-документов: понятие web-документа, понятие гиперссылки, этапы создания web-документа и web-сайтов.

Тема 2. Язык HTML: основные понятия языка, элементы HTML. Структура документа. Теги, гипертекстовые ссылки, форматирование текста, списки, таблицы, графика. Применение шаблонов. Создание и редактирование документа.

6.4 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудоемкость, часы	Виды контроля СРС
С1	Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса	С1. Р1 Роль информации в развитии общества	0,28 / 10	Тестирование
		С1.Р2 Информационные технологии в современном мире	0,28 / 10	
		С1. Р3 Проектирование Web-сайтов	0,33 / 12	
С2	Подготовка к аудиторным занятиям (практические и лабораторные занятия, текущий и рубежный контроль)	С2.Р1 Роль информации в развитии общества	0,28 / 10	Выполнение практических заданий Выступления на занятиях
		С1.Р2 Информационные технологии в современном мире	0,28 / 10	
		С2.Р3 Проектирование Web-сайтов	0,33 / 12	
С3	Творческая самостоятельная работа студентов (подготовка к участию в олимпиаде)	С3. Р1 Роль информации в развитии общества	0,28 / 10	Участие в олимпиад Рефераты
		С1.Р2 Информационные технологии в современном мире	0,28 / 10	
		С3. Р3 Проектирование Web-сайтов	0,33 / 12	
С4	Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине	С4.Р1 Роль информации в развитии общества	0,28 / 10	Экзамен
		С1.Р2 Информационные технологии в современном мире	0,28 / 10	
		С4.Р3 Проектирование Web-сайтов	0,33 / 12	
Итого:			3,56 / 128	

7 Фонд оценочных средств

7.1 Оценочные средства

7.1.1 Примерные варианты контрольных точек

Для выполнения самостоятельных работ и контрольных работ могут использоваться материалы интернет – тестирования с сайта www.i-exam.ru

7.1.2 Примерные темы рефератов

1. Информационные технологии в сервисной деятельности.
2. Защита информации в автоматизированных системах обработки данных.
3. Информационные технологии в туризме
4. Правовые аспекты информатики.
5. Информационные технологии и Интернет.
6. Комплексная автоматизация туристского бизнеса.
7. Вредоносные программы, классификация. Методы защиты.
8. Цифровые автоматы. Представление данных, методы контроля.
9. Информационные технологии в социально-культурном сервисе.
10. Эффективное использование электронной почты.
11. Поисковые системы в интернете.
12. Оргтехника в управлении.
13. Современные информационные технологии в делопроизводстве.
14. Информационные технологии в образовании.
15. Системы электронных платежей, цифровые деньги.
16. Реклама в Интернет.
17. Стратегии автоматизации деятельности компании.

7.1.3 Система оценки

Система оценки к экзамену

Оценка «отлично» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- владение понятийным аппаратом;
- способность творчески применять знание теории к решению задач;
- способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной проблематики;
- способность применять знание теории к решению задач профессионального характера;

Оценка «хорошо» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;

- правильные ответы на вопросы, знание основных характеристик раскрываемых категорий в рамках рекомендованного учебниками и положений, данных на лекциях;

Оценка «удовлетворительно» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- знание основных понятий;
- в рассуждениях и обоснованиях нет существенных ошибок;
- отдельные погрешности и неточности при ответе.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- значительные пробелы в знаниях основного программного материала;
- принципиальные ошибки в ответе на вопросы экзаменационного билета;
- незнание теории и практики.

7.2 Контрольные оценочные средства

7.2.1 Вопросы к экзамену

1. Информация и ее свойства. Значение информации для сферы сервиса
2. Способы передачи и восприятия информации в сервисе. Визуальная, аудиальная, тактильная, органолептическая и машинная информация
3. Меры информации, методы расчета.
4. Информационный продукт, типы, виды.
5. Основные направления развития информационных технологий в сервисной деятельности и туризме.
6. Технология работы электронного офиса.
7. Способы передачи информации на расстоянии телеграф, радио, телефон, телевидение.
8. Способы передачи информации на расстоянии. Каналы и сети электронной почты
9. Глобальная сеть Интернет и ее роль в современных ИТ. Принципы организации работы сети, структура сети.
10. Глобальная сеть Интернет. Сервисы и службы Интернет.
11. Информационные технологии в сервисе и сфере обслуживания.
12. Информационные технологии в сервисе и торговле. Интерактивные киоски. Виртуальные магазины
13. Информационные товары и услуги. Смарт-карты как средство оплаты товаров и услуг.
14. Смарт-карты как индивидуальное средство идентификации личности
15. Современные системы для обработки информации. Особенности обработки информации, характерные для современного офиса

16. Приложение для хранения и обработки деловой информации Microsoft Outlook
17. Общая характеристика современного офисного оборудования фирмы Epson, фирмы Canon, фирмы Hewlett-Packard, фирмы Xerox.
18. Устройство персонального компьютера. Процессорный блок ПК
19. Устройство персонального компьютера. Монитор, клавиатура, мышь и трекбол.
20. Периферийные устройства персональных компьютеров. Общая характеристика
21. Устройства ввода информации, используемые для ПК. Сканер. Дигитайзер
22. Виды сканеров, применяемых в современном офисе. Ручной, и планшетный сканеры
23. Устройства вывода. Принтеры. Плоттеры, графопостроители
24. Матричные, струйные и лазерные принтеры. Общая характеристика, преимущества и недостатки.
25. Персональные средства оргтехники. Копировальный аппарат.
26. Многофункциональные устройства оргтехники. Факсимильный аппарат. Телефон, Факс. Телефон, Автоответчик .
27. Сетевые устройства. Модемы.
28. Виды сетевого оборудования. Беспроводный способ передачи информации на расстоянии в современном офисе.
29. Характеристика IR и Bluetooth каналов для передачи информационных сигналов, перспективы развития.
30. Современные средства связи и обработки информации. Электронные записные книжки
31. Современные средства связи и обработки информации. Ноутбук.
32. Современные средства связи и обработки информации. Карманный персональный компьютер
33. Современные средства связи и обработки информации. Мобильный телефон.
34. Современные средства связи и обработки информации. Смартфон
35. Адресация в Интернет (структура IP-адреса, система доменных имен DNS).
36. Сервисы Интернет.
37. Рынок прикладных программ автоматизации туристского офиса.
38. Системы бронирования и резервирования.
39. Возможности Интернет в формировании, продвижении и реализации профессионального продукта.
40. Понятие электронной коммерции.

8 Образовательные технологии

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Грудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме)
P1	Информационные технологии в современном мире	Работа в группах малого состава Игра Брейн-ринг	2
P3	Проектирование Web-сайтов	Проектный метод. Опережающая самостоятельная работа. Игра Брейн-ринг	2
Итого:			4
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			25%

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

9.1 Основная литература

- 1 Макарова, Н.В. Информатика [Текст]: учебник / Н.В. Макарова, В.Б. Волков. - М., СПб: Питер, 2012.- 573 с.: ил.- (Для бакалавров).
- 2 Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. – 208с.
- 3 Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие /М.В. Виноградова, З.И.Панина. – 6-е изд., перераб. И доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. – 448 с.
- 4 Алехина Г. В. , Денисов Д. В. , Дик В. В. , Годин И. М. , Красильникова Е. В. Прикладная информатика: учебное пособие [Электронный ресурс] :Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2012. - 624с.
- 5 Практикум по информатике: Учебное пособие для вузов / Под ред. проф. Н.В.Макаровой . – СПб.: Питер, 2013. – 320с.:ил.

9.2 Дополнительная литература

- 1 Информатика [Электронный ресурс]: базовый курс / сост. авт Коллектив. - 1электрон. опт. диск (CD-ROM).. - М.: ММИЭИФП, 2003- (Университетская серия).
- 2 Соболев, Б.В. Информатика [Текст]: учебник / Б.В. Соболев [и др.]. - Ростов н/Д.: Феникс, 2010.- 446 с.: ил.- (Высшее образование).

3 Информатика. Базовый курс [Текст]: учеб. пособие / под ред. С.В. Симоновича. - 2-е изд.. - СПб.: Питер, 2011.- 639 с.: ил.- (Серия "Учебник для вузов").

4 Информатика. Под ред. Макаровой Н.В. - М.: «Финансы и статистика», 2002.

5 Информатика и информационные технологии [Текст]: учеб. пособие / под ред. Ю.Д. Романовой. - 5-е изд., перераб. и доп.. - М.: Эксмо, 2011.- 687 с.: ил.- (Новое экономическое образование).

6 Информатика и информационные технологии [Текст]: учеб. пособие / под ред. Ю.Д. Романовой. - 5-е изд., перераб. и доп.. - М.: Эксмо, 2011.- 687 с.: ил.- (Новое экономическое образование).

7 Истомин Е.П. Информатика и программирование Pascal и VBA: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2010. – 293с.

8 Turbo Pascal для студентов и школьников. Рапаков Г.Г. – СПб: БХВ-Петербург, 2007. – 349с.

9 Фризен И.Г. Офисное программирование.: Учебное пособие. – М.: Издательско – торговая корпорация «Дашков и К^о», 2009. – 244 с.

10 Калабухова, Г.В. Компьютерный практикум по информатике. Офисные технологии [Текст]: учеб. пособие / Г.В. Калабухова, В.М. Титов. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2013.- 335 с.: ил.- (Высшее образование).

11 Основные принципы и концепции программирования на языке VBA в Excel: Учебное пособие / С.И.Белоусова, И.А.Бессонова – М.: Интернет – Университет Информационных Технологий: БИНОМ. Лаборатория знаний, 2010. – 200с.:ил.,табл.

12 Защита деловой информации. Секреты безопасности: учебное пособие / Кузнецов А.А. – М.: Экзамен, 2008. – 255с.

9.3 Интернет-ресурсы

[www. i-exam.ru](http://www.i-exam.ru)

<http://www.intuit.ru> - Интернет-университет информационных технологий

<http://www.compress.ru/> – Электронный журнал «КомпьютерПресс»;

<http://www.cnews.ru/> – CNews/ Издание о высоких технологиях;

<http://www.consultant.ru> – Правовая справочно-поисковая система «КонсультантПлюс»;

<http://www.infosoc.iis.ru/> – Электронный журнал «Информационное общество»

<http://htmlbook.ru> – Для тех, кто делает сайты

www.ucoz.ru

www.gsnti.ru - государственная служба научно-технической информации.

www.infostat.ru – федеральная служба государственной статистики.

<http://www.marketing.spb.ru/mr/it/index.htm> - Маркетинговые исследования в области ИТ.

www.yandex.ru – поисковая система

<http://www.citforum.ru> – аналитическая информация

www.metod-kopilka.ru

www.videoruroki.net

www.ipiran.ru

<http://a-nomalia.narod.ru>

<http://daz.su>

www.alleng.ru

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Компьютерные классы, мультимедийный проектор, интерактивная доска, система NetScool.