МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«20» июня 2018 г.

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СЕРВИСЕ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Конгрессно-выставочная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель(и):

_____/ ст. преподаватель Е.М. Боденко

_____/ к.б.н., доцент С.А. Силла

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .. 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 3
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 7
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 7
7.2. Организация самостоятельной работы 7
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 8
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 8
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 8
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 10
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины «Информационные технологии в сервисе» - приобретение студентами знаний в области методов использования информационных технологий в сервисе, эксплуатации современных экономических информационных систем с использованием информационных технологий (ИТ).

Задачи:

- приобретение студентами представлений о средствах и ресурсах информационных технологий в сервисе,
- знакомство с правилами, средствами и технологиями поиска, использование современных информационных систем и технологий в сервисе.
- знакомство с технологиями и средствами поддержки высокой доступности, целостности и надежности информационных систем и технологий в сервисе.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.05 «Информационные технологии в сервисе» относится к вариативной части дисциплин Блока 1 и является обязательной для освоения обучающимся после выбора обучающимся направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-3 – готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	Второй уровень (углубленный) (ПК-3) – 2	Декомпозиция III Знать: виды информационного обеспечения сервисных процессов, основы программирования сервисных процессов в соответствии с существующим отечественным и зарубежным опытом сервисной деятельностиЗ2 (III) (ПК-3) Уметь: выстраивать эффективное информационное сопровождение деятельности предприятия сервиса У2 (III) (ПК-3) Владеть: навыками определения целесообразности применения информационных технологий и программных продуктов в соответствии со спецификой функционирования предприятия сервиса В2 (III) (ПК-3)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен – 6 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
Тема 1. Информационные системы в сервисе	4	8		12
Тема 2. Информационные технологии в сервисе	4	8		12
Тема 3. Виды и свойства информационно-поисковых систем в сервисе	4	8		12
Тема 4. Особенности построения правовых информационно-поисковых систем в сервисе	4	8		12
Тема 5. Основные принципы информационной безопасности автоматизированных информационных систем в сервисе	4	8		12
Тема 6. Создание компьютерной презентации в PowerPoint	4	8		12
Всего по дисциплине:	**24**	**48**		**72**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Информационные системы в сервисе

Основные понятия и определения. Основные процессы преобразования информации. Основные понятия, используемые в информатике и информационных системах: информация и ее свойства, система, информационная система и ее назначение; основные процессы преобразования информации; элементы информационной системы; информационные ресурсы; структура информационного процесса. Состав, структура и классификация ИС Определение информационной системы (ИС). Состав информационных систем. Функциональные и обеспечивающие подсистемы ИС. Структура информационных систем. Основные элементы и порядок функционирования ИС. Классификация ИС. Цели, задачи и функции информационных систем Цель ИС как результат функционирования системы и повышение качества информационной продукции. Универсальные и специальные задачи ИС. Функции управления и информационные функции. Основные элементы информационных систем Базы данных, программное обеспечение, техническое обеспечение, средства коммуникации. Порядок функционирования ИС. Предметная область ИС. Основные процессы преобразования информации Информационная деятельность как атрибут основной деятельности. Получение, сбор, хранение, вычисление, выдача и преобразование информации. Системы информационного обмена Архитектура информационного обмена. Файл-серверная архитектура. Клиент-серверная архитектура. Сети информационного обмена Информационный обмен. Компоненты сети информационного обмена. Классификация сетей. Локальная, корпоративная и глобальная сети. Топология вычислительных сетей.

Тема 2. Информационные технологии в сервисе

Введение. Современные информационные технологии. Понятия, основные определения, сущность информационных технологий (ИТ). Эволюция информационных технологий; их роль в развитии экономики и общества. Особенности, возможности ИТ. Классификация и структура информационных технологий. Свойства информационных технологий. Эффективность компьютерных технологий. Аналитические, информационные и организационные функции информационных технологий.

Методическое, организационное, информационное, программное и аппаратное обеспечение информационных технологий. Проблема внедрения информационных технологий в систему образования. Этапы развития информационных технологий. Тенденции развития информационных систем и технологий. Информационная технология как основа всех современных интенсивных наукоемких технологий. Интеграция информационных технологий: распределенные системы обработки данных; технологии «клиент-сервер», информационные хранилища. Системный подход к решению функциональных задач и организации информационных процессов в реальных и виртуальных образовательных системах. Коллективное и персональное информационное образовательное пространство. Обработка информации в MS Outlook. Изучение интерфейса приложения MS OutLook. Отправление и получение электронной почты и факсов. Управление и структуризация архивов, хранение информации о деловых и личных контактах. Планирование личных или коллективных проектов. Учет важнейших событий. Использование MS Outlook в сети Интернет. Информационные технологии конечного пользователя Сетевые информационные технологии: электронная почта, телеконференции, доска объявлений; авторские информационные технологии, гипертекстовые и мультимедийные информационные технологии. Технология коллективной работы. Личная и групповая информация. Коллективная работа над документами в сети в режиме редактирования и исправления документов. Интеграция информационных технологий Геоинформационные системы, системы электронного документооборота, глобальные системы, видеоконференции и системы групповой работы, корпоративные информационные системы. Понятие технологизации социального пространства. Перспективы развития аппаратного обеспечения информационных систем и технологий. Перспективы развития распределенных информационных систем. Обзор основных направлений развития информационных технологий: искусственный интеллект; интеллектуальные роботы. Влияние информационных технологий на будущее современной цивилизации.

Тема 3. Виды и свойства информационно-поисковых систем в сервисе

Общая характеристика. Особенности реализации хранилища документов и механизмов поиска. Информационное оповещение. Информационно-поисковый язык. Классификационные системы поиска документов Перечислительная классификация. Иерархическая классификация. Фасетная классификация. Подходы к автоматизации индексирования Координация понятий в классификационных системах. Информационно-поисковые тезаурусы. Автоматизация индексирования документов. Использование логических условий. Полнотекстовые информационно-поисковые системы Информационно-технологическая структура полнотекстовых информационно-поисковых систем. Механизмы поиска документов в полнотекстовых информационно-поисковых системах. Методы количественной оценки релевантности документов. Использование и экспорт папок. Гипертекстовые информационно-поисковые системы Структура, принципы построения и использования, гипертекстовых информационно-поисковых систем. Модель организации данных в гипертекстовых информационно-поисковых систем. Формирование связей документов в гипертекстовых информационно-поисковых системах. Пользовательские свойства информационно-поисковых систем Предметное индексирование. Стратегия поиска. Интерфейс информационно-поисковых систем. Информационно-поисковые системы глобальных сетей.

Тема 4. Особенности построения правовых информационно-поисковых систем в сервисе

Интеллектуальная обработка запросов. Экспертиза запросов. Информационно-поисковые технологии для электронного делопроизводства. Типовые информационно-поисковые системы Справочно-правовая система «Гарант». Основное меню. Поиск документов. Справочно-правовая система «Консультант». Формирование запроса и обработка списка найденных документов. Папки документов и история запросов. Поиск.

Просмотр.

Тема 5. Основные принципы информационной безопасности автоматизированных информационных систем в сервисе

Понятие защищенности информации в информационной системе. Основные положения теории информационной безопасности информационных систем. Модели безопасности и их применение. Таксономия нарушений информационной безопасности вычислительной системы и причины, обуславливающие их существование. Комплексный системный подход к защите информации. Модели оценки ценности информации. Угрозы безопасности информации (нарушение секретности – конфиденциальности, целостности, доступности). Причины и источники угроз безопасности информации. Системная классификация и общий анализ угроз безопасности информации. Угрозы секретности (конфиденциальности) информации: разглашение, утечка, несанкционированный доступ. Анализ способов нарушений информационной безопасности. Использование защищенных компьютерных систем. Возможности несанкционированного получения информации с помощью технических средств. Защита информации от утечки по техническим каналам. Противодействие несанкционированному доступу к источникам конфиденциальной информации. Понятие о криптографии, стеганографии, криптоанализе Криптография. Методы криптографии. Криптоанализ. Стеганография. Тайнопись. Шифр с ключом. Методы шифрования заменой, гаммированием, вставкой, перестановкой. Частотный статистический анализ текста как основной метод криптоанализа. Шифры с симметричным и несимметричным ключом. Шифрование с открытым ключом. Технологии реализации неотрекаемости и электронной цифровой подписи. Символьная и цифровая стеганография. Метод Грибоедова. Симпатические чернила. Современные методы стеганографии.

Тема 6. Создание компьютерной презентации в PowerPoint.

Области применения PowerPoint: торговля, маркетинг, кадры, обучение и образование, ресторанный и гостиничный бизнес, клубы и организации. Настройка параметров отображения, управление файлами презентаций. Работа с меню и панелями инструментов.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	*3*
1.	Понятие информационной технологии. Свойства информационных технологий. Современные информационные технологии.	ПЗ: Представление презентаций (докладов)
2.	Планирования личных или коллективных проектов. Классификация информационных технологий; Информационные технологии конечного пользователя.	ПЗ: Представление презентаций (докладов)
3.	Информационно-поисковые тезаурусы. Поиск информации в системе.	ПЗ: Представление презентаций (докладов)
4.	Государственные и правовые аспекты информатизации общества и информационной безопасности в РФ.	ПЗ: Представление презентаций (докладов)
5.	Реализация алгоритмов криптографии, стеганографии, криптоанализа.	ПЗ: Представление презентаций (докладов)
6.	Режимы представления презентаций	ПЗ: Представление презентаций (докладов)

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине «Информационные технологии в сервисе» в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины «Информационные технологии в сервисе»: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины «Информационные технологии в сервисе» обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2-х недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
1-6	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка презентации. Подготовка к экзамену

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Информационные технологии в сервисе» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- лекция-дискуссия (тема №1) Информационные системы в сервисе;
- проблемная лекция (тема №2) Информационные технологии в сервисе;
- лекция-дискуссия (тема № 3) Виды и свойства информационно-поисковых систем в сервисе;
- лекция-дискуссия (тема № 4) Особенности построения правовых информационно-поисковых систем в сервисе;
- проблемная лекция (тема №5) Основные принципы информационной безопасности автоматизированных информационных систем в сервисе;
- лекция-дискуссия (тема № 6) Создание компьютерной презентации в PowerPoint.

Краткое описание перечисленных методов обучения, используемых в учебном процессе:

- лекция-дискуссия – темы №№ 1-6;
- проблемная лекция – темы №№ 2-5;
- освоение теоретического материала, изучение отдельных тем и вопросов (использование интернет-ресурсов);
- закрепление теоретического материала (работа с пакетами программ);
- применение полученных знаний и практических навыков для выполнения поставленной задачи (работа с интернет-ресурсами, пакетами ПП).

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Гаврилов М. В. Информатика и информационные технологии [Электронный ресурс] : Учебник / Гаврилов М.В., Климов В.А. — 4-е изд., пер. и доп .— Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2018 .— 383 с.— (Бакалавр. Прикладной курс) .	Основная		ЭБС Юрайт
Информационные технологии в 2 т. Том 2 : учебник / под ред. В. В. Трофимова. — Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 .— 390 с.	Основная	–	ЭБС Юрайт

Головкова, Е. П. Информационные системы [Электронный ресурс]: лаб. практикум для специальности 351400 "Прикладная информатика в сфере сервисе" / С.-Петерб. гос. акад. сервиса и экономики ; авт.-сост.: Е. П. Головкова, И. Ю. Попова .— и Электрон. текстовые дан. — Санкт-Петербург : Изд-во СПбГАСЭ, 2005 .— 39 с.	Дополнительная		ЭБ OPAC.UNECON.RU.
Попова И. Ю. Информационные системы : метод. указ. по выполнению курсовой работы для студентов специальности 351400 дневной и заочной форм обучения / С.-Петерб. гос. ун-т сервиса и экономики ; [сост.]: Г. П. Пуха, И. Ю. Попова .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУСЭ, 2005 .— 30 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	Дополнительная	5	ЭБ OPAC.UNECON.RU.

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для выполнения практических заданий. Данные аудитории выделяются согласно заявки преподавателя и расписания занятий.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).