

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.»

Кафедра «Экономика труда и производственных комплексов»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине

**Б.1.1.13 «Информационные технологии в сервисе»**

43.03.01 «Сервис»

Квалификация – бакалавр

Профиль «Социально-культурный сервис»

форма обучения – заочная

курс – 2

семестр – 3

зачетных единиц – 3

часов в неделю – 2

всего часов – 108

в том числе:

лекции – 8

коллоквиум - нет

практические занятия – 8

лабораторные занятия - нет

интерактивные занятия – нет

самостоятельная работа – 92

зачет – 3 семестр

экзамен – нет

РГР – нет

курсовая работа – нет

курсовой проект - нет

## **1. Цели и задачи дисциплины, её место в учебном процессе.**

Целью учебной дисциплины «Информационные технологии в сервисе» является изучения современного состояния рынка информационных технологий управления, основных приемов практического создания адаптированных к предметной области систем и привитие навыков использования информационных технологий в деятельности руководителя. Приобретение умений, а также компетенций, необходимых для выпускника бакалавра по направлению «*Сервис*».

При изучении курса «Информационные технологии в сервисе» решаются следующие задачи:

1. Усвоение основных понятий в области информационных технологий.
2. Приобретение студентами навыков квалифицированной работы на современных компьютерах.
3. Знакомство с принципами и методами создания информационных систем и технологий в сфере сервиса.
4. Изучение концепций развития средств связи.
5. Овладение методами и приемами использования современных программных и технических средств информационных технологий для решения практических задач в учебной и профессиональной деятельности.
6. Знакомство с принципами работы основных видов офисного оборудования.

## **2. Место дисциплины в структуре ООП ВО**

Дисциплина «Информатика» относится к базовой части блока 1 ООП бакалавриата и преподается в 3 семестре второго курса.

Изучение дисциплины базируется на знаниях дисциплин «Информатика», «Высшая математика», «Делопроизводство», «Экономические дисциплины».

## **3. Требования к результатам освоения дисциплины**

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

Общепрофессиональной компетенции:

ОПК -1 – способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса.

Профессиональной компетенции производственно-технологической деятельности:

ПК-6 – готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

Студент должен знать: виды информационного обслуживания, устройства для электронной обработки информации;

Студент должен уметь: применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности

Студент должен владеть: навыками работы с информационными системами.

#### 4. Распределение трудоёмкости (час.) по темам и видам занятий

№ недели	№ темы	Наименование темы	Часы				
			Всего	Лек.	Колл.	Пр.з.	СРС
1	2	3	4	5	6	7	8
1	1	Организация и средства информационных технологий обеспечения управленческой деятельности	6	2			4
3-11	2	Компьютерные технологии обработки экономической информации на основе использования систем управления базами данных (СУБД).	61	10		36	15
12, 13	3	Современные виды информационного обслуживания	17	2			15
14, 15	4	Офисное оборудование.	12	2			10
16, 17	5	Концепция развития средств связи	12	2			10
Итого			108	18	0	36	54

## 5. Содержание лекционного курса

№ тема	Всего часов	№ лекции	Тема лекции. Вопросы, отрабатываемые на лекции	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4	5
1	2	1	Понятие информационных систем и технологий. Возникновение и развитие ИТ. Классификация информационных систем управления и информационных технологий.	13
2	2	2	Системы управления базами данных (СУБД): понятия, основные функции. Модели организации данных.	13
2	2	3	Нормализация таблиц при проектировании базы данных. Главные ключи. Индексы	13
2	2	4	<b>СУБД MS Access 2007.</b> Обзор возможностей MS Access 2007. Технология создание таблиц и схем данных.	13
2	2	5	<b>СУБД MS Access 2007.</b> Конструирование экранных форм для работы с данными. Конструирование отчетов.	13
2	2	6	<b>СУБД MS Access 2007.</b> Технология разработки запросов к базе данных. Создание панели управления приложения. (Главной кнопочной формы)	13
3	2	7	<b>Современные виды информационного обслуживания.</b> Принципы автоматизации и электронизации учреждений: электронизация документирования и документооборота, устройства создания электронной информации, электронные справочные службы (видеотека, телетекст, телеавтограф), каналы и сети электронной почты.	13
4	2	8	Офисное оборудование. Ксерокс. Факсимильный аппарат. Автоответчик	13
5	2	9	Концепция развития средств связи индивидуального назначения. Электросвязь. Основы телефонии. Сотовая, транкинговая связь.	13

## 6. Содержание коллоквиумов

Коллоквиумы учебным планом не предусмотрены.

## 7. Перечень практических занятий.

№ те- мы	Всего часов	№ занят.	Тема практического занятия. Во- просы, отрабатываемые на практических заня- тиях.	Учебно- методи- ческое обеспе- чение
1	2	3	4	5
2	2	1	Регистрация. Инструктаж по работе в компьютерном классе. Построение информационно-логической модели данных на	8, 13
2	4	2,3	Создания таблиц на примере базы данных «Учебный про- цесс» в СУБД MS Access	8, 13
2	2	4	Создания схем данных на примере базы да в СУБД MS Ac- cess	8, 13
2	4	5,6	Разработки однотобличных форм в СУБД MS Access	8, 13
2	4	7,8	Конструирование экранных форм для работы с данными. Разработка многотабличных форм в СУБД MS Access	8, 13
2	2	9	Обработка данных. Поиск записей. Сортировка записей. Отбор записей с помощью фильтра в СУБД MS Access.	8, 13
2	6	10-12	Конструирования запросов	8, 13
2	2	13	Конструирования отчетов. Создание отчета для одной таб- лицы и многотабличных отчетов	8, 13
2	2	14	Основы конструирования отчетов. Разработка отчета на основе запроса	8, 13
2	4	15,16	Создание главной кнопочной формы	8, 13
2	2	17	Прием зачета	8, 13

## 6. Перечень лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

## 7. Занятия для самостоятельной работы студентов.

№ темы	Всего	Вопросы для самостоятельного изучения (задания)	литература
1	4	Электронные справочные службы (видеотека, телетекст, телеавтограф)	2
2	15	Типовая организация систем управления базами данных. Состав и назначение языковых средств систем управления базами данных	1, 3, 4, 7
3	15	Основные характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования. Система бронирования Amadeus. Система бронирования Galileo. Зарубежные системы бронирования. Российские компьютерные системы бронирования.	2
4	10	Офисное оборудование	2
5	10	Средства связи индивидуального назначения	2

### Виды, график контроля СРС:

- еженедельные устные опросы студентов в соответствии со списком контрольных вопросов к каждой теме [13].

#### 8. Курсовой проект

Учебным планом не предусмотрен.

#### 9. Курсовая работа

Учебным планом не предусмотрена.

#### 10. Расчетно-графическая работа

Учебным планом не предусмотрена.

### 13. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В качестве фонда оценочных средств используются следующие материалы:

- список основных понятий по дисциплине [13],
- контрольные вопросы по каждой теме дисциплины [13],
- задания к практическим занятиям [8, 13],
- список вопросов к зачету,

- тестовые задания по дисциплине.

- **Вопросы для зачета**

1. Общие сведения об информационных технологиях
2. Классификация информационных технологий
3. Влияние информационных технологий на развитие социально-культурного сервиса и туризма
4. Классификация средств оргтехники
5. Способы передачи информации
6. Классификация каналов связи
7. Телефонная связь
8. Компьютерная телефония
9. Модемы аналоговые и цифровые
10. Радиотелефонная связь
11. Системы сотовой радиотелефонной связи
12. Стандарты сотовой радиотелефонной связи
13. Транкинговые радиотелефонные системы
14. Персональная спутниковая связь
15. Видеосвязь
16. Факс
17. Копировально-множительные средства
18. Принтеры
19. Сканеры
20. Средства отображения информации
21. Слайдпроекторы
22. Жидкокристаллическая проекционная панель
23. Аппараты для уничтожения документов
24. Конструкция экранного интерфейса Access. Объекты Access.
25. Этапы проектирования и создания базы данных.
26. Связи информационных объектов. Типы бинарных связей.
27. Классификация СУБД.
28. Реляционные базы данных.
29. Иерархические и сетевые базы данных.
30. Нормализация таблиц в базах данных. (1НФ, 2НФ, 3НФ).
31. Типы данных в Access.
32. Главный ключ. Индексы.
33. Разработка форм в Access.
34. Разработка отчетов в Access.
35. Основы разработки запросов.
36. Разработка приложений пользователя (Главная кнопочная форма).
37. Формы нормализации таблиц
38. Разработка информационно-логической модели.

### **Примерные Тестовые задания по дисциплине**

Тестовая база заданий по дисциплине представлена во внутривузовской системе тестирования АСТ и включают задания, из которых студенту на зачете предоставляется 20 заданий, образец которых приведен ниже.



### 1. Записи в базе данных

Автор	Серия	Наименование	Год издания	Кол. стр.
Уолш Р.	Для начинающих	Windows 95	1996	128
Султанов И.	Для пользователей	Энциклопедия Delphi	1997	300
Кирсанов Д.	Для чайников	Word 7	1996	236
Визе М.	Компьютер для носорога	Access 2	1994	255

упорядочены по полю \_\_\_\_\_

### 2. Поле «Наименование» в базе данных

Автор	Серия	Наименование	Год издания	Кол. стр.
Уолш Р.	Для начинающих	Windows 95	1996	128
Султанов И.	Для пользователей	Энциклопедия Delphi	1997	300
Кирсанов Д.	Для чайников	Word 7	1996	236
Визе М.	Компьютер для носорога	Access 2	1994	255

имеет тип:

### 3. Представлена база данных «Расписание уроков»

№	День	N_урока	Кабинет	Предмет	Преп.	Класс
1	пн	2	32	Матем	Голубева	9а
2	пн	2	21	Физика	Иванова	10а
3	вт	4	25	Литер	Зайцев	8б
4	вт	3	25	Литер	Зайцев	8а
5	чт	4	31	Физика	Иванова	10б
6	пт	3	32	Матем	Голубева	8а
7	чт	2	41	Химия	Панина	9а
8	пн	1	28	Матем	Петров	10а
9	вт	1	41	Химия	Панина	10б

Запросу, щему выражение  $N\_урока > 2$  и  $Класс > "8а"$ , удовлетворяют

содержа-

только записи \_\_\_\_\_

4. Отметьте правильный ответ. При работе в приложениях MS Office (WORD, EXCEL) используются операции вырезать, копировать, вставить, выполняемые кнопками пиктографического меню программы. Какая технология при этом используется?
- A. Буфер обмена;
  - B. Временный файл;
  - C. Вставка→Объект;
  - D. Перемещение.
5. Выберите правильный ответ. Что такое информационный менеджмент?
- a. Управление информацией, с целью повышения эффективности принимаемых управленческим аппаратом решений
  - b. Накопление информации с целью ее систематизации
  - c. Сбор информации для выявления общественного мнения
  - d. Обработка информации
6. Выберите правильный ответ. Какой тип данных в MS Access для каждой новой записи автоматически вводит уникальные целые последовательно возрастающие (на 1) или случайные числа?
- a) Текстовый тип
  - b) Счетчик
  - c) Поле МЕМО
  - d) Логический
7. Определить. Ответ на запрос «A=5 или B=5» дал ответ в 40 записей, ответ на запрос «A=5 и B=5» дал 19 записей и ответ на запрос «A=5» дал 14 записей. Количество записей на запрос «B=5»
- a) 43
  - b) 36
  - c) 45
  - d) 17
  - e) 34
  - f) 24
8. Выберите правильный ответ. Запрос к базе данных с полями «Фамилия», «Год\_рождения», «Группа», «Оценка» для вывода списка студентов 32 группы, 1988 года рождения, имеющих оценки 4 или 5, содержит выражение
- a) Группа >32 и Оценка = 4 и Год\_рождения=1988
  - b) Группа =32 или Оценка > 4 или Год\_рождения=1988
  - c) Оценка >= 4 и Год\_рождения=1988 и Группа =32
  - d) Оценка >= 4 и Год\_рождения>1988 или Группа =32
  - e) Группа =32 и Оценка > 4 или Год\_рождения=1988
9. Выберите правильный ответ. Запрос к базе данных с полями «Товар», «Продавец», «Цена» для получения информации о продавцах, продающих товар X по цене Y содержит выражение
- a) Продавец =(Товар =X или Цена<Y)
  - b) Товар =X и Цена>Y
  - c) Товар =X или Цена<=Y
  - d) Цена >=Y или Товар =X
10. Выберите правильный ответ. Какое утверждение верно для технологии реляционных баз данных

- a. Ключ таблиц – это совокупность записей таблицы
- b. Запись состоит из значений атрибутов
- c. В одной таблице целостной БД могут быть две абсолютно одинаковые записи
- d. Атрибут состоит из записей

## УРОВНИ ОСВОЕНИЯ КОМПОНЕТ КОМПЕТЕНЦИИ ОПК-1

в рамках дисциплины «Информационные технологии в сервисе»:

способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса.

Ступени уровней освоения компетенции	Отличительные признаки
Пороговый (удовлетворительный)	<b>Знает:</b> базовые понятия курса, основные модели данных, принципы построения запросов по образцу QBE. <b>Умеет:</b> создавать основные объекты в СУБД MS Access 2007. <b>Владеет:</b> практическими навыками создания типовой реляционной базы данных в СУБД MS Access 2007.
Продвинутый (хорошо)	<b>Знает:</b> классификацию информационных технологий, принципы организации основных моделей данных, архитектуру современных СУБД, принципы построения запросов по образцу QBE. <b>Умеет:</b> использовать, создавать, получать готовый продукт в СУБД MS Access 2007. формировать стандартные запросы к существующей базе данных. <b>Владеет:</b> методами и средствами создания продукта в СУБД MS Access 2007
Высокий (отлично)	<b>Знает:</b> на высоком уровне базовые понятия курса. Компьютерных систем бронирования и резервирования и их характеристики, принципы физической организации и защиты баз данных. Виды электронных документов, предоставляемых информационными системами и базами данных в сфере сервиса. <b>Умеет:</b> формировать различные запросы к существующей базе. <b>Владеет:</b> технологией создания баз данных с помощью системы управления базой данных Microsoft Access 2007.

## УРОВНИ ОСВОЕНИЯ КОМПОНЕТ КОМПЕТЕНЦИИ ПК-6

в рамках дисциплины «Информационные технологии в сервисе»

готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

Ступени уровней освоения компетенции	Отличительные признаки
Пороговый (удовлетворительный)	<p><b>Знает:</b> Средства коммуникации и связи, средства оргтехники.</p> <p><b>Умеет:</b> на базовом уровне осуществлять выбор технических средств для реализации сервисного обслуживания.</p> <p><b>Владеет:</b> копировально-множительными средствами.</p>
Продвинутый (хорошо)	<p><b>Знает:</b> классификацию средств оргтехники, способы передачи информации, классификацию каналов связи.</p> <p><b>Умеет:</b> на хорошем уровне осуществлять выбор технических средств для реализации сервисного обслуживания</p> <p><b>Владеет:</b> навыками работы со сканерами, копировально-множительными средствами.</p>
Высокий (отлично)	<p><b>Знает:</b> современные средства оргтехники. Средства сбора, хранения и обработки документов (компьютеры и вычислительные сети; сканеры; средства отображения информации; аппараты для уничтожения документов), Способы передачи информации.</p> <p><b>Умеет:</b> на высоком уровне осуществлять выбор технических средств для реализации сервисного обслуживания.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками работы со сканерами, копировально-множительными средствами. Современные средства связи</p>

### Критерии оценки

Итоговая аттестация знаний по дисциплине «Информационные технологии в сервисе» выставляется в ходе зачета. При этом используется следующие критерии:

#### 1 семестр

##### Результат «зачтено»:

1. Студент выполнил в полном объеме и в установленные строки все задания по дисциплине «Информационные технологии в сервисе», предусмотренные рабочей программой дисциплины,
2. Балл студента по итогового тесту должен составлять не менее 60% (проверяется на зачете).
3. Студент свободно формулирует в устной форме ответы на контрольные вопросы по дисциплине (проверяется в ходе опросов на практических занятиях)
4. Успешно прошел межсессионную аттестацию.

Во всех остальных случаях студент получает «не зачтено».

## 15. Образовательные технологии

1. Лекционные занятия по дисциплине проводятся **в интерактивной форме** с использованием мультимедийных презентаций, включая элементы дискуссий.

2. Практические занятия по дисциплине проводятся в учебных компьютерных классах с применением методов **интерактивной образовательной деятельности**. В частности используются:

- методы ИТ с применением компьютеров для доступа к Интернет-ресурсам для решения поставленных задач средствами соответствующего программного обеспечения с целью расширения информационного поля, повышения скорости обработки и передачи обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации ее в знание;
- методология «Case-study» для анализа реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений;
- метод проблемного обучения, который позволяет стимулировать студентов к самостоятельному поиску знаний, необходимых для решения конкретной проблемы и используется для выполнения самостоятельного задания, заключающегося в проектировании и индивидуальной базы данных;

3. Самостоятельная работа студента делится на два вида.

- 1) Работа с учебной и справочной литературой (метод опережающей самостоятельной работы)

В информационной образовательной среде (ИОС) СГТУ им. Гагарина имеется курс лекций по данной дисциплине [13] и методические указания для выполнения практических заданий [8]. В библиотеке СГТУ открыт доступ к электронным учебникам [1, 4-7]. Перед приездом на сессию студент должен самостоятельно ознакомиться с лекционным материалом по предложенным темам и выполнить задания для самостоятельной работы (например, ознакомиться с главой в одном из предложенных учебников и т.д.).

- 2) Выполнение практических заданий

В ИОС СГТУ им. Гагарина Ю.А. имеются методические разработки с практическими заданиями и методические указания по их выполнению [8]. В ходе самостоятельной работы студент изучает соответствующий теоретический

материал и создает различные объекты баз данных, формирует таблицы, формы, запросы, отчеты.

4. Зачет проводится в форме тестирования с использованием возможностей внутривузовской системы тестирования АСТ и устного ответа на предложенные вопросы. Необходимым условием получения положительно результата на зачете является выполнение всех заданий по практическим занятиям, предусмотренных программой, знание основных понятий курса, ответ минимум на 60% вопросов теста (критерии оценки представлены в п.13 данной рабочей программы).

## **15. Перечень учебно-методического обеспечения для обучающихся по дисциплине**

### *ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ИЗДАНИЯ*

1. Игнатъев С.А. Построение базы данных в Microsoft Access 2010 [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студ. направления 220700 / С.А. Игнатъев; Саратовский гос. техн. ун-т. - Электрон. текстовые дан. - Саратов: СГТУ, 2017. – 129 с. – Режим доступа: <http://lib.sstu.ru/books/0321303444.pdf> – книги в фонде НТБ СГТУ, свободный
2. Морозов М. А., Морозова Н. С. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. М: Академия -2018 -30 экз.
3. Сеннов, А. С. Access 2007 [+CD] : учеб. пособие / А. С. Сеннов. - СПб. : Питер, 2018 – 5экз.

### *ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ИЗДАНИЯ*

4. Базы данных. Теория и практика применения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ А.Л. Богданова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Химки: Российская международная академия туризма, 2010.— 125 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14277>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
5. Бурда А.Г. Современные информационные технологии в управлении [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для практических занятий и самостоятельной работы магистрантов/ Бурда А.Г.— Электрон. текстовые данные.— Краснодар: Южный институт менеджмента, 2013.— 35 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/25983>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
6. Гринберг А.С. Информационные технологии управления [Электронный ресурс]: учебник/ Гринберг А.С., Горбачев Н.Н., Бондаренко А.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 479 с.— Ре-

жим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10518>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

7. Основы современных баз данных [Электронный ресурс]: методическая разработка к выполнению лабораторных работ (№1-3)/ — Электрон. текстовые данные.— Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2013.— 37 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22906>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

#### *МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)*

8. Гулевич Н.А. Методические рекомендации по выполнению практических (семинарский) заданий по дисциплине «Информационные технологии в сервисе». Информационно-образовательная среда (ИОС) СГТУ имени Гагарина Ю.А. Режим доступа:  
[https://portal.sstu.ru/Fakult/FES/MTB/srvs\\_b316/default.aspx](https://portal.sstu.ru/Fakult/FES/MTB/srvs_b316/default.aspx)

#### *ПЕРИОДИЧЕСКИЕ ИЗДАНИЯ*

9. Информационные технологии [Текст]: теорет. и прикл. науч.-техн. журнал. – М.: Новые технологии. - (архив 2011), №1-12.- ISSN 1684-6400.

#### *ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ*

- 10.. Кузнецов С.Д. Основы современных баз данных. Учебное пособие. <http://citforum.ru/database/osbd/contents.shtml> (последняя дата обращения 30.09.15)
11. Кузнецов С.Д.. Базы данных. Вводный курс. Учебное пособие. [http://citforum.ru/database/advanced\\_intro/](http://citforum.ru/database/advanced_intro/) (последняя дата обращения 30.09.15)
12. Каталог бесплатных курсов Интернет университета информационных технологий по теории баз данных <http://www.intuit.ru/catalog/database/gentheory/> (интуит, последняя дата обращения 30.09.15)

#### *ИСТОЧНИКИ ИОС*

13. Гулевич Н.А. Лекции по дисциплине «Информационные технологии в сервисе». Информационно-образовательная среда (ИОС) СГТУ имени Гагарина Ю.А. Режим доступа:  
[https://portal.sstu.ru/Fakult/FES/MTB/srvs\\_b316/default.aspx](https://portal.sstu.ru/Fakult/FES/MTB/srvs_b316/default.aspx)

### **16. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для реализации образовательной программы подготовки бакалавра по направлению подготовки «Сервис», имеется материально-техническая база, обеспечивающая проведение всех видов занятий (лекционные и практические) по дисциплине «Информатика», которая соответствует действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Для преподавания дисциплины предоставляется оснащенная современным проекционным оборудованием лекционная аудитория и компьютерные классы.

Практические занятия проводятся в компьютерных аудиториях с достаточным количеством персональных компьютеров и установленным лицензионным программным обеспечением (Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2007).

Для пользования электронными изданиями и информационно-обучающей средой СГТУ(<http://www.sstu.ru/ios>) во время самостоятельной подготовки студентам предоставляются рабочие места в библиотеке СГТУ.



