

# АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Б.3.Б Информационные технологии в сервисе

**Семестр:** 3

**Количество часов:** 108

**Количество зачетных единиц:** 3

**Промежуточная аттестация:** экзамен

### **Место дисциплины в структуре ООП:**

Дисциплина «Информационные технологии в сервисе» относится к базовой части профессионального цикла Б.3.Б направления 43.03.01 *Сервис* профиль «Производственный сервис».

Изучение дисциплины «Информационные технологии в сервисе» является продолжением курсов «Информатика» и «Информационные сети и базы данных», а также основой для дальнейшего изучения дисциплин «Компьютерные технологии в сервисе» и «Компьютерные справочно-правовые системы».

### **Цель и задачи освоения дисциплины:**

Целью изучения дисциплины «Информационные технологии в сервисе» является: формирование мировоззрения, позволяющего профессионально ориентироваться в быстро меняющейся информационной сфере; приобретение умения использовать информационные технологии для получения, обработки и передачи информации в области сервиса; умение реализовывать простейшие информационные модели стандартными офисными средствами.

Для достижения поставленной цели студентам необходимо решить следующие основные задачи:

- определение роли информационных процессов в информатизации сферы сервиса;
- изучение принципов и методов создания информационных систем и технологий в сфере сервиса;
- изучение концепций развития средств связи;
- овладение методами и приемами использования современных программных и технических средств информационных технологий для решения практических задач в учебной и профессиональной деятельности;
- уяснение методических основ использования информационных ресурсов в повседневных практических приложениях.

### **Содержание дисциплины:**

Цели и задачи предмета. Общее ознакомление с разделами программы и методами их изучения. Взаимосвязь дисциплины «Информационные технологии в сервисе» с другими дисциплинами специальности. Информация и ее свойства. Классификация и кодирование информации. Информационный продукт. Информационные услуги. Информационная культура. Рынок информационных продуктов и услуг.

Определение информационных технологий. Отличие обычной и новой информационных технологий. Инструментарий информационной технологии. Составные части информационной технологии. Методология использования информационной технологии. Выбор вариантов внедрения информационной технологии.

Виды информационных технологий. Информационные технологии обработки данных. Информационные технологии управления. Информационные технологии автоматизации офиса. Информационные технологии поддержки принятия решений. Современные виды информационного обслуживания. Правовое обеспечение применения информационных технологий.

Основы компьютерных сетей. Сеть Интернет, история появления. Протоколы сети Интернет. Адресация в сети Интернет. Способы организации передачи данных, информационные службы и сервисы Интернет (www, ftp, e-mail).

Популярные услуги сети Интернет: веб-форумы, блоги, вики-проекты, интернет-магазины, интернет-аукционы, социальные сети, электронная почта и списки рассылки, группы новостей, файлообменные сети, электронные платёжные системы, интернет-радио, интернет-телевидение, IP-телефония, мессенджеры (средства мгновенного обмена сообщениями), FTP-серверы, IRC, поисковые системы, интернет-реклама, удалённые терминалы, удалённое управление, многопользовательские игры, Web 2.0.

Поиск информации в сети Интернет (поисковые сервера и каталоги).

Определение офисной организационной техники, ее классификация.

Средства составления и изготовления документов. Средства для хранения документов. Средства транспортирования документов. Средства обработки документов. Средства копирования и размножения документов.

Средства административно-управленческой связи. Характеристика систем административно-управленческой связи. Системы передачи недокументированной информации. Системы передачи документированной информации. Средства связи и телекоммуникации.

Компьютерные системы в оргтехнике. Системы управления электронными документами. Компьютерные системы административно-управленческой связи.

Понятие базы данных и системы управления базами данных (СУБД). Виды моделей данных. Объекты баз данных. Структура базы данных: иерархическая, сетевая, реляционная, объектно-ориентированная, гибридная база данных.

Реляционный подход к построению инфологической модели. Понятие информационного объекта. Нормализация отношений. Типы связей. Построение инфологической модели.

Функциональные возможности СУБД. Основы информационной безопасности СУБД. Применение СУБД в сервисе.

Интернет-технологии и Интернет-маркетинг в сервисе. Элементы интернет-маркетинга. История развития маркетинга в сети Интернет. Бизнес-модели. Преимущества и ограничения интернет-маркетинга. Безопасность маркетинга в сети Интернет. Влияние интернет-маркетинга на бизнес.

Электронные расчеты. Внесетевые платежные системы. Пластиковые карточки: магнитные карточки и карты памяти. Сетевые платежные системы. Суррогатные платежные средства в Интернет. Расчеты пластиковыми карточками в рамках Интернет. Цифровые деньги и их характеристики. Стандарты электронных расчетов. Достоинства и недостатки электронных расчетов. Проблемы внедрения электронных платежей. Направления развития электронных расчетов. Последствия широкого принятия цифровой наличности в качестве платежного инструмента. Развитие новых средств денежного обращения на территории России.

Основы информационных технологий автоматизации офиса. Основные компоненты автоматизации офиса. База данных. Компьютерные офисные технологии: текстовый процессор, электронная почта, аудиопочта, табличный процессор, электронный календарь, компьютерные конференции, телеконференции, хранение изображений, видеотекст, управленческие программы. Системы управления документооборотом. Электронный офис.

Автоматизированное рабочее место. Цели АРМ. Типовая структура АРМ. Классификация АРМ. Категории АРМ. Основные элементы АРМ. Информационное обеспечение АРМ. Программное обеспечение АРМ. Техническое обеспечение АРМ. АРМ специалиста.

**В результате освоения учебной дисциплины** обучающийся должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

ОК-12 Понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности (*Знать* основные понятия, изучаемые в информатике как науке; сущность и значение информации в развитии современного информационного общества; основные требования информационной безопасности; *Уметь* соблюдать основные требования информационной безопасности при решении профессиональных задач; *Владеть* работы с компьютером как средством управления информацией).

ПК-7 Готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (*Знать* виды информационного обслуживания, устройства для электронной обработки информации, основы программирования; *Уметь* применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности; *Владеть* навыками работы с информационными системами).

### **Образовательные технологии:**

Дисциплина предполагает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в зависимости от вида и цели учебного занятия: компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, мастер-классы, разбор конкретных ситуаций.

Теоретический материал излагается на лекционных занятиях в форме проблемно-ориентированных лекций.

Лабораторные занятия ориентированы на закрепление теоретического материала, изложенного на лекционных занятиях, а также на приобретение дополнительных знаний, умений и практических навыков осуществления аналитической и профессиональной деятельности с применением интерактивных форм обучения (моделирование деловых ситуаций, подготовка презентаций, групповые дискуссии).

С целью формирования и развития профессиональных навыков студентов предлагается использовать проектную технологию, портфолио, визуальные презентации теоретического материала.

**Составитель:** Т.Н. Кузнецова, ст. преподаватель кафедры прикладной информатики.