

Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по образовательной  
деятельности и цифровой  
трансформации



В.Н. Чумаков

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**«ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И**  
**ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В СЕРВИСЕ»**

Направление подготовки  
43.03.01 Сервис  
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы  
Сервис в индустрии питания и гостеприимства

Форма(ы) обучения  
заочная

Гатчина  
2023

Рабочая программа по дисциплине «Информационно-коммуникационные технологии и программное обеспечение в сервисе» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) 43.03.01 направленность (профиль) подготовки – Сервис в индустрии питания и гостеприимства

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: к.т.н, доцент, доцент кафедры информационных технологий и высшей математики



/ Бенза Елена Владимировна

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры информационных технологий высшей математики 25 .08.2023 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / Драбенко В. А.

Руководитель ОП  / Заборовская О.В.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	7
4. Объем дисциплины и виды учебных занятий.....	7
5. Содержание дисциплины.....	8
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	10
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	11
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы по дисциплине.....	13
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	14
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	14
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.....	17
12. Материально-техническая база для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	18

## **1. Пояснительная записка**

«Информационно-коммуникационные технологии и программное обеспечение в сервисе» - научная и учебная дисциплина, предметом которой выступают современные информационные технологии в области сервисной деятельности и перспективы их развития.

В наше время практически не осталось таких сфер человеческой деятельности, которые не использовали бы различные компьютерные информационные технологии. Успех любого бизнеса напрямую зависит от получения достоверной, качественной, актуальной и полной информации. В настоящее время это стало возможным реализовать при помощи компьютерной техники, современных коммуникаций, адаптированного программного обеспечения и мультимедийных технологий.

Для профессионала в области сервиса главной задачей является предоставление потребителям качественных услуг. На этапах формирования, продвижения и продажи услуг использование современных информационных технологий способствует повышению эффективности работы специалиста и улучшению качества предлагаемых решений.

Целями освоения дисциплины «Информационно-коммуникационные технологии и программное обеспечение в сервисе» являются: изучение основ автоматизации процессов управления, новых принципов проектирования и внедрения автоматизированных информационных технологий в сервисную деятельность на основе применения современных программных и аппаратных средств; возможность изучения и применения существующих типовых проектных решений и пакетов прикладных программ для реализации задач в области профессиональных интересов специалистов в сфере услуг гостеприимства и общественного питания.

### **Задачи дисциплины**

1. Ознакомить студентов с современными информационными технологиями в области сервиса.
2. Изучить основные теоретические понятия, связанные с информационными системами и технологиями.
3. Раскрыть перспективы развития информационных технологий в области сервиса.
4. Ознакомиться с современными программными и аппаратными средствами, используемыми для автоматизации сервисной деятельности.
5. Проанализировать требования мирового рынка программных средств в области сервиса.
6. Рассмотреть возможности использования сервисов глобальных компьютерных сетей в профессиональной сервисной деятельности.
7. Изучить программное и техническое обеспечение в области сервиса.
8. Выделить основные проблемы автоматизации сервисной деятельности.

**2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине,  
соотнесенных с планируемыми результатами освоения образо-  
вательной программы**

Дисциплина *«Информационно-коммуникационные технологии и программное обеспечение в сервисе»* участвует в формировании следующих компетенций:

Компетенции	Индикаторы	Дескрипторы
ОПК-1 - способность применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	<p>ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.</p> <p>ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации.</p> <p>ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации</p>	<p><b>Знания:</b> Задач информационного обеспечения в сфере сервиса; основ информационно-коммуникационных технологий, используемых в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса; <b>Умения:</b> идентифицировать потребности в использовании информационно-коммуникационных технологий в деятельности предприятий сферы услуг с учётом основных направлений технологических новаций в сервисе; <b>Навыки:</b> определения необходимых ресурсов и условий использования информационно-коммуникационных технологий для удовлетворения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.</p> <p><b>Знания:</b> основных направлений технологических новаций и инновационных решений в развитии ИКТ в сервисе видов основных современных программных продуктов, используемых в сервисной деятельности организаций; <b>Умения:</b> осуществлять поиск и систематизировать информацию о технологических новациях и современных программных продуктах для использования в сервисной деятельности организации; <b>Навыки:</b> определения необходимых ресурсов и условий для внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации.</p> <p><b>Знания:</b> видов современного программного обеспечения, используемых в сервисной деятельности организаций технологических новаций в ИКТ в различных отраслях сферы услуг; <b>Умения:</b> определять целесообразность использования различных видов современного программного обеспечения и технологических новаций в зависимости от специфики сервисной деятельности организации; <b>Навыки:</b> практического применения современного программного обеспечения и технологических новаций для целей совершенствования сервисной деятельности организации.</p>
ОПК-8 способность понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач про-	ИОПК-8.1. Понимает принципы работы современных информационных технологий и	<b>Знания:</b> - основных видов современных информационных технологий и 6 принципов их работы в профессиональной деятельности в сфере услуг.

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.07 «Информационно-коммуникационные технологии и программное обеспечение в сервисе» является **обязательной дисциплиной** для подготовки студентов по направлению 43.03.01– Сервис.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
ОПК-1	Дисциплина является первой в формировании данной компетенции	Учебная практика (ознакомительная практика). Инновационные технологии в сервисе. Производственная практика (преддипломная практика).
ОПК-8	Дисциплина является первой в формировании данной компетенции	Производственная практика (преддипломная практика). Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

### 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Информационно-коммуникационные технологии и программное обеспечение в сервисе» составляет 5 зачетных единиц или 180 академических часа.

Курс		1 летняя сессия	2 Зимняя сессия	Всего, ак. часов
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		72/2	108/3	180/5
Контактная работа	Лекции	4	4	8
	Практические занятия	4	8	12
Самостоятельная работа		60	87	147
Вид промежуточной аттестации (конт. раб. **/самост. раб.)	Зачёт, экзамен, контрольная работа	0,25/3,75	0,3/8,7	13

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

№	Наименование раздела дисципли- ны (тема)	Трудоемкость					Содержание
		всего	лекции	практич. занятия	лаборатор. занятия	самост. работа	
Курс 1, летняя сессия							
1.	Предмет и содержание дисциплины.	17	1	1		15	Требования программы, структура и порядок изучения, содержание разделов и методические основы их изучения. Связь курса с общепрофессиональными и специальными дисциплинами.
2.	Теоретические основы информационно-коммуникационных технологий	17	1	1		15	Основное понятие информационных технологий. Информация и информационные процессы в организации деятельности современного предприятия. Информационные барьеры и неизбежность автоматизации обработки данных Этапы автоматизации. Состояние и научные перспективы в области обработки информации и технических средств в России и за рубежом.
3.	Состав и структура ИС.	17	1	1		15	Классификация ИС информационной системы по сфере применения. Проектирование автоматизированных информационных систем. Функциональные и обеспечивающие подсистемы. Состав обеспечивающей части ИС. Модели систем управления в сервисе.
4.	Классификация ИТ.	17	1	1		15	Технология и методы обработки информации. Обеспечивающие информационные технологии. Типы интерфейсов.
Зачёт		4	-	0,2 5	-	3,7 5	
Итого за 1 курс (летняя сессия)		72	4	4,2 5		63, 75	



Курс 2, зимняя сессия						
5.	Программное обеспечение сервисной деятельности	14	1	1	12	Программные продукты для автоматизации предприятий сервиса. Отечественные и зарубежные системы бронирования и резервирования. Правовые и финансовые системы баз данных для организаций в области сервиса. Использование глобальной компьютерной сети Интернет на предприятиях сервиса.
6.	Современные компьютерные сети.	14	1	1	12	Информационно - коммуникационные технологии в информационных системах. Виды сетей. Сетевые устройства. Уровни сетей ЭВМ.
7.	Гипертекстовая и мультимедийная технологии.	14	1	1	12	Понятие мультимедиа. Технологии, обеспечивающие ее существование. Средства мультимедиа. Сферы применения. Геоинформационные системы.
8.	Автоматизированное рабочее место (АРМ). Персональные средства в соответствии с потребностями в информации.	14	1	1	12	Роль и место специалистов сервиса на стадиях жизненного цикла создания, развития и эксплуатации информационной системы. Интеллектуальные технологии и системы. Применение интеллектуальных технологий в экономических системах. Определение АРМ, классификация. Периферийные устройства персональных компьютеров.
9.	Принципы автоматизации и электронизации учреждений.	14	-	1	13	Электронизация документирования и документооборота, устройства создания электронной информации. Типовые ИТ и их особенности. Текстовые процессоры, электронные таблицы. Базы данных, системы управления базами данных для решения оперативных задач.
10.	Использование ресурсов сети Интернет для различных объектов сервиса.	14	-	1	13	Программные продукты и ресурсы сети Интернет для решения стандартных задач профессиональной деятельности в области сервиса. Онлайн-офисные пакеты; хостинг. Блоги и социальные сети. Почтовые службы. Порталы и сайты профессиональной направленности.
11.	Периферийные и коммуникационные сервисы в сфере профессиональной деятельности.	15	-	2	13	Виды офисной деятельности в учреждениях сервиса и классы решаемых задач. Современные подходы к техническому оснащению офисов. Копировально-множительная техника. Оснащение современными средствами связи как необходимое условие сервисной деятельности

<b>Экзамен</b>	<b>9</b>	<b>0,3</b>			<b>8,7</b>	
<b>Итого за 2 курс (зимняя сессия)</b>	<b>108</b>	<b>4</b>	<b>8,3</b>	<b>-</b>	<b>95,7</b>	
<b>Итого за зимнюю сессию</b>	<b>180</b>	<b>8</b>	<b>12,55</b>	<b>-</b>	<b>159,45</b>	

**6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак.-часы	Форма контроля*
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	49	Консультация преподавателя, устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации.	49	Представление информации в обработанном виде
3.	Подготовка к текущей аттестации (тестирование и выполнение практических работ, деловой игры)	49	Тесты, практические работы, деловая игра
4.	Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к экзаменам, итоговые тесты)	12,45	Тестирование

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Антошков А. В., Бенза Е.В., Бенза С.М., Драбенко В. А. Информационные технологии в туристической индустрии и сервисной деятельности: учебное пособие/ 2-ое издание. – Гатчина: Издательство Государственного института экономики, финансов, права и технологий, 2018. – 75 с.
2. Базовые и прикладные информационные технологии : учебник / В.А. Гвоздева. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 383 с. — (Высшее образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1019243>
3. Информационные технологии управления : учебник / Б.В. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. — 368 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/954481>
4. Бобович, А.П., Инфраструктура информационных технологий на предприятиях сервиса и торговли : монография / А.П. Бобович, Н.Г. Яшина. — Москва : Русайнс, 2020. — 175 с. — ISBN 978-5-4365-4736-7. — URL:<https://book.ru/book/936063> (дата обращения: 26.08.2022)
5. Фонд оценочных средств по дисциплине «Информационно-коммуникационные технологии и программное обеспечение в сервисе».

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

### **Вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамена)**

1. Предмет и задачи дисциплины.
2. Проблемы автоматизации сервисной деятельности в России.
3. Перспективы развития информационных технологий в РФ и зарубежом.
4. Информация и информационные процессы в организации деятельности современного предприятия
5. Требования к данным и информации.
6. Принципы автоматизации и электронизации бизнеса.
7. Информационные барьеры и неизбежность автоматизации обработки данных.
8. Понятие информационных технологий.
9. Понятие информационной системы.
10. Виды ИС.
11. Структура и состав ИС.
12. Функциональная часть ИС.
13. Назначение и состав обеспечивающей части ИС.
14. Виды ИС по степени автоматизации. Автоматизированные ИС.
15. Классификация ИС по видам обеспечения.
16. Техническое обеспечение. Методы классификации компьютеров.
17. Информационное обеспечение.
18. Организационное и правовое обеспечение ИС, его особенности.
19. Компоненты компьютерной информационной технологии.
20. Технология обработки информации.
21. Процедуры обработки информации.
22. Классификация ИТ.
23. Различия между ИТ и АИС.
24. Базовые ИТ.
25. Обеспечивающие информационные технологии, их характеристики.
26. Функциональные информационные технологии, их характеристики.
27. Пакетный и диалоговый режим обработки информации.
28. Интерфейс. Основные определения, типы интерфейсов.
29. Виды программного обеспечения.
30. Классификация стандартного ПО.
31. Офисные технологии фирмы Microsoft.
32. Текстовые процессоры и издательские пакеты, виды, особенности.
33. Электронные таблицы. Основные определения, сфера применения.
34. Определение КС. Назначение КС.
35. Требования к КС.
36. Признаки классификации КС. Классификация КС.
37. Топологии локальных КС. Частные виды КС.
38. Компоненты сети.
39. Проблемы взаимодействия компьютеров в сети.
40. Основные определения (протокол, интерфейс, стек протоколов).

41. Оборудование КС.
42. История создания Internet.
43. Архитектура Internet.
44. Протоколы TCP/IP.
45. Адресация в Internet.
46. Доменная система имён в Internet.
47. Сервисы Internet (электронная почта, FTP, Telnet, и т.д.).
48. URL — универсальный адрес ресурса.

### **Примерные практико-ориентированные задания**

#### *Практико-ориентированное задание 1.*

Используя ресурсы сети Интернет, найти информацию об электронных периодических изданиях (5-7), посвященных вопросам организации сервисной деятельности. Сформировать в Word список найденных ресурсов и оформить его в соответствии с «ГОСТ 7.82-2001. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов».

#### *Практико-ориентированное задание 2.*

Используя шаблоны текстового редактора Word сделать собственное резюме, в котором необходимо заполнить стандартные пункты, а в графе «Цель» указать – поиск работы в области социально – культурного сервиса.

*Практико-ориентированное задание 3.* При помощи программы Excell выполните следующее задание - рассчитайте расходы на персонал гостиницы для включения в накладные затраты, руб.

Наименование цеха	Количество служащих	Средняя зарплата одного работника	Фонд оплаты труда	Социальные расходы
	К	СЗ	ФОТ	СР
Администрация	5	30000	?	?
Служба портье	8	20000	?	?
Технический отдел	5	21000	?	?
Служба горничных	8	18000	?	?
<b>Итого:</b>	?	-	?	?

$\text{ФОТ} = \text{СЗ} \times \text{К}$

$\text{СР} = 50\% \text{ от ФОТ, если } \text{ФОТ} < 13000 \text{ руб., в противном случае – } 40\% \text{ от ФОТ.}$

1. Оформить таблицу по своему вкусу;
2. Все числовые данные представить с двумя знаками после запятой.
3. Изменить цвет итоговой строки и размер её шрифта.
4. Скрыть графу «Фонд оплаты труда».
5. Построить гистограмму, показывающую фонд оплаты труда и социальные расходы.

Полный комплект заданий и этапов формирования компетенции представлен в Фонде оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, оформленный отдельным документом, представлен в приложении 1.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы по дисциплине**

### **а) нормативные правовые акты:**

1. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с изм. от 30.12.2008) // «Российская газета», №7, 21.01.2009.

2. «Концепция федеральной целевой программы "Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019-2025 годы)"». <https://www.russiatourism.ru/contents/deyatelnost/programmy-i-proekty/federalnaya-tselevaya-programma-razvitie-vnutrennego-i-vezdnogo-turizma-v-rossiyskoy-federatsii-2019-2025-gody/>

### **б) основная:**

3. Антошков А. В., Бенза Е.В., Бенза С.М., Драбенко В. А. Информационные технологии в туристической индустрии и сервисной деятельности: учебное пособие/ 2-ое издание. – Гатчина: Издательство Государственного института экономики, финансов, права и технологий, 2018. – 75 с.

4. Базовые и прикладные информационные технологии : учебник / В.А. Гвоздева. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 383 с. — (Высшее образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1019243>

5. Информационные технологии управления : учебник / Б.В. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. — 368 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/954481>

Бобович, А.П., Инфраструктура информационных технологий на предприятиях сервиса и торговли : монография / А.П. Бобович, Н.Г. Яшина. — Москва : Русайнс, 2020. — 175 с. — ISBN 978-5-4365-4736-7. — URL:<https://book.ru/book/936063> (дата обращения: 26.08.2022)

### **в) дополнительная литература:**

6. Бойко, Г. М. Информационные технологии. Практикум для обучающихся по направлению подготовки 20.03.01 Техносферная безопасность : учебное пособие / Г. М. Бойко. - Железногорск : ФГБОУ ВО СПСА ГПС МЧС России. - 2020. - 109 с. : ил. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1202001> (дата обращения: 26..2022). – Режим доступа: по подписке.

7. Ниматулаев, М. М. Информационные технологии в профессиональной деятельности : учебник / М. М. Ниматулаев. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 250 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-015399-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1031122> (дата обращения: 26.08.2022). – Режим доступа: по подписке.

8. Федотова, Е. Л. Информационные технологии и системы : учебное пособие / Е.Л. Федотова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 352

с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0899-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1541012> (дата обращения: 26.08.2022).

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

1. <http://znanium.com/> - электронно – библиотечная система;
2. <https://www.book.ru/> - электронная библиотека;
3. <https://apps.google.com> - сервисы Google;
4. <https://www.microsoft.com> - сервисы Microsoft.

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

При выполнении контрольной работы по курсу «Информационно-коммуникационные технологии и программное обеспечение в сервисе» студенты должны приобрести навыки работы с информационными ресурсами глобальной компьютерной сети Интернет и программой подготовки презентаций Power Point.

Для студентов специальности «Сервис» необходимо, используя ресурсы Интернет и программу подготовки презентаций PowerPoint составить презентацию места отдыха в зависимости от заданного вида отдыха (курорт, база отдыха, развлекательный центр и т.д.).

Некоторые кадры презентации (по выбору студента) должны обязательно содержать графические изображения (например, фотографии), таблицы или диаграммы.

Контрольная работа должна содержать описание выполнения презентации по этапам. Необходимо также указать ссылки на сайты, информация с которых была использована для презентации студента.

Распределение вариантов заданий для выполнения контрольной работы осуществляется по начальной букве фамилии.

Содержание контрольной работы и методические рекомендации по её выполнению представлены в ФОММ по дисциплине «Информационно-коммуникационные технологии и программное обеспечение в сервисе».

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету и экзамену.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь

нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия и отчетов по лабораторным работам включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке сообщений и докладов. При подготовке сообщений и докладов необходимо учитывать временное ограничение времени изложения подготовленного материала (не более 20 минут). Изложение сообщения или доклада производится в форме рассказа, а не чтения с листа. После сообщения или доклада обучающийся должен быть готов ответить на уточняющие вопросы аудитории.

При подготовке к практическим занятиям и экзаменам рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Информационно-коммуникационные технологии и программное обеспечение в сервисе» включают в себя следующие виды занятий:

- деловые (ролевые) игры, представляют собой моделирование ситуации, в которой участникам предлагается принять определенную позицию



(роль) и затем выработать способ, который позволит привести эту ситуацию к наилучшему результату (игра). Ролевые игры наиболее эффективны как средство приобретения и совершенствования навыков непосредственного межличностного общения, командной работы, а также навыков принятия решений. Хотелось бы отметить высокую эффективность ролевых игр в контексте изменения установок участников образовательного процесса.

- исследовательское задание (доклад) - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной проблемы.

- преподавание дисциплины осуществляется в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Информационно-коммуникационные технологии и программное обеспечение в сервисе» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к экзамену следует иметь в виду, что это является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Зачет и экзамен подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Экзамен проводится в форме компьютерного тестирования.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам проверки решений теста, в зависимости от шкалы оценки.

Работа с печатными изданиями для обучающегося может быть связана с трудностями в области доступа к современной научной печатной литературе. В связи с развитием научно-технического прогресса в такой ситуации надлежит воспользоваться материалами, находящимися в открытом доступе

сети Internet. Также необходимо учитывать, что по состоянию на сегодняшний день многие справочные правовые системы содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Одновременно следует обратить свое внимание на публичные библиотеки, предоставляющие возможность доступа к электронным версиям печатных источников.

В силу кратковременности изучения и значительного объема данной учебной дисциплины кафедра настоятельно рекомендует систематически, а не эпизодически работать над изучением курса.

## **11.Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Программное обеспечение:

Операционная система (Microsoft Windows XP, 7, 8.X *Проприетарная*);

Пакет офисных программ Microsoft Office Professional 7 (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher, MS Outlook, *Проприетарная*);

Архиватор (7-Zip *GNU Lesser General Public License*)

Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader *GNU Lesser General Public License*);

Программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG -4, DivX, RMVB, WMV (K-Lite Codec Pack *GNU Lesser General Public License*);

Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);

Web-браузер (Google Chrome *GNU Lesser General Public License*);

Проверка знаний студентов посредством тестирования в локальной сети (MyTestStudent *GNU Lesser General Public License for Academic*);

Антивирус (Касперский Open Space Security *Проприетарная*);

Информационные справочные системы:

1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;

2) Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

**12. Материально-техническая база для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование</b>	<b>Количество</b>
1.	Специализированные аудитории:	
	Мульти-медиа аудитория № 02, 04, 08, 10а, 2, 3, 4.	7
	Интернет-класс № 40, 41, 43, 44	4
	Межкафедральные лаборатории «Информационной безопасности» (№ 11), «Социально – экономических исследований» (№46), «Информационных технологий в экономике и управлении» (№30).	3
2.	Технические средства обучения:	
	Интерактивная доска в аудитории № 2, 3, 4	3
	мультимедийный проектор	7
	компьютер с программным обеспечением	7
	экран настенный	7
	информационный стенд	
3.	Лекционные аудитории	