

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
ФГОУ ВПО Уральский государственный лесотехнический университет

Кафедра Социально-культурных технологий

Одобрена:
Кафедрой СКТ
Протокол от 19.09 2012г.
Зав. каф. Г.И. Асеев

Утверждаю
Декан гуманитарного факультета
Светлова И.Г. И.Г. Светлова
«19» 09 2012г.



Методическая комиссия
гуманитарного факультета
Протокол от 20.09 2012г.
Председатель Г.И. Асеев 2012г.

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б.3.Б.7 Информационные технологии в сервисе

Направление: 100100.62 Сервис
Профиль
Квалификация бакалавр

Трудоемкость: 180 ч. (5 з.е.)

Разработчик учебной программы

А.В. Байчибаева
доцент каф. СКТ Байчибаева А.В.

Содержание

1. Введение	3
2. Цели и задачи дисциплины.....	3
3. Место дисциплины в учебном процессе	5
3. Требования к знания умениям и навыкам	7
4. Темы и содержание лекционных занятий.....	8
5. График, темы и содержание семинарских занятия	11
6. График темы и содержание лабораторных работ студентов	Ошибка!
Закладка не определена.	
7. График самостоятельной работы студентов	12
8. График контрольных мероприятий.....	14
9. Учебно-методическое обеспечение дисциплины	18
Приложение 1Вопросы к экзамену	19
Приложение 2Вопросы для самопроверки усвоенного материала.....	20

1. Введение

Государственный образовательный стандарт ГОС ВПО по направлению 100100 «Сервис» утверждён приказом Министерства Российской Федерации от 18 ноября 2009 г. N 627

Современные компьютерные технологии активно внедряются в сферу сервиса, их применение становится неотъемлемым условием успешной работы. Известное изречение «Кто владеет информацией, тот владеет миром» особенно актуально для сферы сервиса, так как именно оперативность, надежность, точность, высокая скорость обработки и передачи информации во многом определяют эффективность управленческих решений в этой области. Реализация этих условий возможна только в рамках применения информационных компьютерных систем.

Актуальность курса заключается в современном технологичном подходе к управлению гостиничной сферой. Без использования современных систем коммуникации невозможно планирование деятельности в сервисе.

Структура курса включает историю развития информационных технологий в России и за рубежом. Применение информационных технологий в сервисе. Изучение глобальных систем бронирования и резервирования. Знакомство в основными программными продуктами автоматизации предприятий сферы сервиса. Изучение средств коммуникации и связи.

2. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины - сформировать у студентов представление об информационных технологиях как основе автоматизации работа на предприятиях сферы сервиса. Научить студентов работе с информационными технологиями. Дать представление о применении информационных технологий на предприятиях сервиса. Цели и задачи учебного курса дополняются практическими задачами усвоения норм и правил использования информационных технологий в сфере сервиса.

Задачи освоения курса «Информационные технологии в сервисе» заключаются в том, чтобы выпускник знал и умел использовать информационные технологии.

3. Место дисциплины в учебном процессе

Место «Информационных технологий в сервисе» в структуре подготовки выпускников определяется тем, что обеспечивающей дисциплиной для нее является информатика, обеспечиваемой информационной безопасностью в сервисе и инновации в сервисе.

Сведения об обеспечивающих, сопутствующих и обеспечиваемых дисциплинах

№	Обеспечивающие	Сопутствующие	Обеспечиваемые
1	Информатика	отсутствуют	Инновации в социально-культурном сервисе и туризме
2			Информационная безопасность в сервисе

ПРОТОКОЛ №1
согласования междисциплинарных входов и выходов

Обеспечивающая дисциплина "Информатика "

Специальность 100100

Специализация все

Курс 1

Семестр 1,2

Трудоемкость 360

Факультет

Кафедра

Заведующий кафедрой

Преподаватель дисциплины

Заведующий кафедрой, на которой читается обеспечиваемая дисциплина _____(подпись)

Обеспечиваемая дисциплина "Информационная безопасность в сервисе»"

Специальность 100100

Специализация все

Курс 3

Семестр 5,6

Трудоемкость 216

Факультет ГФ

Кафедра СКТ

Заведующий кафедрой

Преподаватель дисциплины

Заведующий кафедрой, на которой читается обеспечиваемая дисциплина _____(подпись)

Сопутствующая дисциплина " Инновации в сервисе "

Специальность 100100

Специализация все

Курс 3

Семестр 6

Трудоемкость 144

Факультет ГФ

Кафедра СКТ

Заведующий кафедрой

Преподаватель дисциплины

Заведующий кафедрой, на которой читается обеспечиваемая дисциплина _____(подпись)

4. Требования к знания умениям и навыкам

Компетентностная модель выпускника

Выпускник вуза по направлению 100100 в соответствии с ГОС ВПО третьего поколения должен обладать следующими компетенциями:

Общекультурными:

- использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2);
- понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности (ОК-12);
- владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13);
- участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОК-14);

Профессиональными компетенциями (ПК):

производственно-технологическая деятельность:

- готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7);

организационно-управленческая деятельность:

- к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);
- готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);

До начала изучения дисциплины студент должен:

- знать: устройство компьютера;
- уметь: пользоваться прикладными компьютерными программами;
- иметь навыки: работы на персональном компьютере;
- иметь представление: об операционной системе компьютера.

После окончания изучения дисциплины студент должен:

знать:

- современные информационные технологии;
- основные категории и понятия информационных технологий;
- принципы автоматизации и электронизации документирования и документооборота гостиничных учреждений;
- персональные средства оргтехники

владеть:

- сетевыми информационными технологиями и средствами оргтехники;
- принципами автоматизации и электронизации документирования и документооборота гостиничных учреждений;
- приемами работы персональных средств оргтехники.

иметь представления:

- о современных информационных технологиях;
- о современных видах информационного обслуживания;
- о принципах автоматизации и электронизации документирования и документооборота гостиничных учреждений;
- о персональных средствах оргтехники.

5. Темы и содержание лекционных занятий

Разделы курса

«Информационные технологии в сервисе» содержит 8 разделов, читается в 4-ом семестре в объеме 180 часов (90 часов аудиторных и 90 часов самостоятельной подготовки)

Темы и их краткое содержание

Тема 1. Система информационных технологий.

Понятие об информационных технологиях. Классификация информационных технологий. Влияние информационных технологий на развитие гостиничной сферы

Тема 2. Системы бронирования и резервирования

Характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования. Система бронирования Amadeus. Система бронирования Galileo. Система бронирования Worldspan

Система бронирования Sabre. Другие зарубежные системы бронирования. Российские компьютерные системы бронирования. Выбор системы бронирования

Тема 3. Глобальные компьютерные сети

Направления использования Интернета. Характеристика туристских серверов. Электронная коммерция в гостиничной сфере

Тема 4. Мультимедийные технологии в сервисе

Определение мультимедийных технологий. Применение мультимедиа в сфере сервиса. Электронные каталоги. Мультимедийная презентация.

Тема 5. Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом

Общая характеристика гостиничного комплекса. Система автоматизации гостиниц Hotel-2000. Автоматизированная система управления гостиницей «Русский отель». Автоматизированная информационная система для гостиниц «Отель-Симпл». Система «Меридиан-1». Программные продукты фирмы «Рек-Софт». Система Lodging Touch

Комплекс автоматизации гостиничного хозяйства KEI-Hotel. Система Fidelio. Система модулей Senium. Система комплексной автоматизации «Дип-Пансион». Система Nimeta

Тема 6. Информационные технологии в сфере сервиса на базе MICROSOFT OFFICE

Использование Microsoft Excel. Общие сведения об электронных таблицах. Создание и обработка электронных таблиц. Средства графики в Excel. Обработка данных в Excel

Создание баз данных для гостиничной сферы средствами Microsoft Access. Основные понятия реляционных баз данных. Этапы создания реляционной базы данных предприятия сферы гостеприимства. Типы информационных связей в моделях данных. Создание базы данных для гостиничного предприятия. Реализация базы данных «Гостиница» средствами СУБД Access

Тема 7. Средства коммуникации и связи

Классификация средств оргтехник Способы передачи информации. Классификация каналов связи. Телефонная связь. Компьютерная телефония. Радиотелефонная связь. Системы сотовой радиотелефонной связи. Транкинговые радиотелефонные системы. Персональная спутниковая радиосвязь. Пейджинговые системы связи. Видеосвязь

Тема 8. Средства оргтехники, применяемые в сфере сервиса

Копировально-множительные средства. Сканеры. Средства отображения информации. Слайдпроекторы. Жидкокристаллическая проекционная панель. Аппараты для уничтожения документов.

№ раздела подра- здела, пункта подпу- нкта		Содержание	Количество часов						Рекомендуе мая	
			Аудиторная работа			Самостоятел ьная работа				
			Очное обучение	Заочное обучение	Вечернее отделение	Очное обучение	Заочное обучение	Вечернее отделение		
1		2	3	4	5	6	7	8	9	
1	ОК2 ОК12 ОК13 ОК14 ПК7 ПК12 ПК13	Система информационных технологий	4							[1,3,5,8]
2	ОК12 ОК13 ПК7 ПК12	Системы бронирования и резервирования	4							[2,3,7,10,8]
3	ОК12 ОК13 ОК14 ПК7 ПК12 ПК13	Глобальные компьютерные сети	4							[1,4,8]
4	ОК13 ОК14 ПК7 ПК12 ПК13	Мультимедийные технологии в сервисе	4							[1,3,5,9,11]
5	ОК12 ОК13 ПК7 ПК12	Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом	4							[2,6,5,9,8]
6	ОК12 ОК13 ОК14 ПК7 ПК12 ПК13	Информационные технологии в сервисе на базе MICROSOFT OFFICE	4							[1,4,6,8,12]
7	ОК2 ОК12 ОК13 ОК14 ПК7 ПК12 ПК13	Средства коммуникации и связи	4							[1,4]
8	ОК14 ПК7 ПК12 ПК13	Средства оргтехники, применяемые в сфере сервиса	2							[2,3,6,8]
Всего по разделам			30							
Итого			24							

6. График, темы и содержание лабораторных занятия

№	неделя	Наименование практических занятий	Кол. часов			
			Очно е	Заоч ное	вечер нее обуче ние	Рекомендуемая литература
1	30	Применение систем бронирования	6			[1,3,5,8]
2	31	Проектирование мультимедийных презентаций	6			[2,3,7,10,8]
3	32-33	Средства коммуникации и связи	6			[1,4,8]
4	34-35	Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом	6			[1,3,5,9,11]
5	36-37	Информационные системы менеджмента	6			[2,6,5,9,8]
6	38-39	Глобальные компьютерные сети	6			[1,4,6,8,12]
7	30-32	Использование Microsoft Excel	6			[1,4]
8	32-34	Использование Microsoft Access	6			[2,3,6,8]
9	34-36	Использование Microsoft Word	6			[1,3,5,8]

10	36-38	Использование Microsoft Power Point	6			[2,3,7,10,8]
----	-------	-------------------------------------	---	--	--	--------------

Темы семинарских занятий и их содержание

Тема 1. Изучение интерфейсов систем бронирования на официальных сайтах компаний производителей. Знакомство с основными функциями и возможностями систем бронирования.

Тема 2. Создание презентаций по заданным темам. Применение презентаций в сфере гостеприимства.

Тема 3. Практическое изучение каналов связи. Знакомство с телефонными, сотовыми, тракингowymi, пейджинговыми каналами связи. Проведение анализа и сравнения основных операторов связи.

Тема 4. Изучение интерфейсов систем автоматизации гостиниц на официальных сайтах компаний производителей. Знакомство с основными функциями и возможностями систем.

Тема 5. Изучение интерфейсов систем автоматизации туристических предприятий на официальных сайтах компаний производителей. Знакомство с основными функциями и возможностями систем. Проведение сравнительного анализа информационных систем менеджмента.

Тема 6. Изучение возможностей Интернет. Работа в основных поисковых системах. Знакомство с гостиничными серверами.

Тема 7. Решение практических задач с применением Microsoft Excel. Создание таблиц в Microsoft Excel. Создание графиков и диаграмм Microsoft Excel.

Тема 8. Решение практических задач с применением Microsoft Access. Создание баз данных.

Тема 9. Решение практических задач с применением Microsoft Word. Создание отчетов. Редактирование текста.

Тема 10. Создание мультимедийных презентаций с использованием Microsoft Power Point

7. График самостоятельной работы студентов

Перечень самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов заключается в подготовке к семинарским занятиям в объеме 90 часов. Текущий контроль результативности учебного процесса осуществляется на семинарских занятиях и промежуточных аттестаций в течение семестра. Итоговый контроль - экзамен. Имеется блок тестовых и практических занятий.

Вид работы	Содержание работы	Час	Учебно-методическое обеспечение
Поиск информации в глобальных компьютерных сетях	Подбор информации по сайтам	20	[1,3,5,8]
Разработка мультимедийных презентаций	Создание презентаций с использованием анимации, звука и видео	30	[2,3,7,10,8]
Проведение сравнительного анализа изученных программных продуктов по автоматизации предприятий сервиса	заполнение таблиц в целях выявления достоинств и недостатком программных продуктов	30	[1,4,8]

Для обеспечения успешной самостоятельной работы студентов планируется проведение еженедельных консультаций в часы, свободные от занятий.

В качестве мотивации самостоятельной работы студентов может выступать высокий балл за выполненное задание или доклад.

Задание на выполнение самостоятельной работы:

1. Проанализировать содержание сайтов

Каждый студент выбирает один из городов России и проводит анализ сайтов предприятий сферы сервиса данного города по следующим критериям:

- доступность;
- наполнение сайта;
- удобство интерфейса;
- наличие интерактивных средств;
- использование мультимедийных средств.

2. Разработка мультимедийной презентации

Студент разрабатывает мультимедийную презентацию по тем предприятиям сервиса, чьи сайты он анализировал в предыдущем задании. Презентация должна отвечать следующим требованиям:

- не менее 10 слайдов;
- использование не менее 15 видов анимации;
- применение гиперссылок;
- на одном слайде применение диаграммы;
- на одном слайде применение таблицы;
- оформление музыкального сопровождения презентации.

3. Проведение сравнительного анализа изученных программных продуктов по автоматизации сервисных предприятий

Студент выбирает два программных продукта и сравнивает их по следующим критериям:

- удобство интерфейса;
- функции;
- стыковка с другими программными продуктами (1С, глобальные системы бронирования и.п.т.)
- охват предприятий (география использования продукта);
- минусы и плюсы;

8. График контрольных мероприятий

Контроль результативности учебного процесса

Вид контроля результативности учебного процесса	Форма контроля	Средства контроля	График
1. Входящий	Тестирование	Тест	1-е занятие
2. Текущий или <i>Промежуточный</i>	Устный опрос Проверка практических заданий	Контрольные вопросы Задачи	На каждом занятии Практические и лабораторные занятия
3. Итоговый	Экзамен		Последнее занятие

Лист контрольных мероприятий
(для выдачи обучающемуся)

Максимально возможный балл по виду учебной работы											
Перечень и содержание модуля учебной дисциплины	Текущая аттестация							Контрольное мероприятие			Итого
	Посещение лекций	Выполнение практического задания	Выполнение домашних заданий	конспекты	Контрольное мероприятие (тестирование)	Работа над эссе	Активность на занятиях	Максимальный балл	экзамен	Защита работы/проекта курсовой	
Система информационных технологий	0,2-0,4	0,2-0,4	0,4	0,2	0,5-1,5	0,5	0,2-1,2	4,6			
Системы бронирования и резервирования	0,2-0,4	0,2-0,6	0,2	0,2			0,2-1,2	2,6			
Глобальные компьютерные сети	0,2	0,2-0,6	0,2	0,2			0,2-1,2	2,4			
Мультимедийные технологии в сервисе	0,2	0,2- 0,4	0,2	0,2		0,5	0,2-1,2	2,7			
Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом	0,2	0,2-0,6	0,2	0,2			0,2-1,2	2,4			
Информационные технологии в сервисе на базе MICROSOFT OFFICE	0,2	0,2-0,4	0,2	0,2	0,5-1,5		0,2-1,2	3,7			
Средства коммуникации и связи	0,2-0,6	0,2-0,6	0,2	0,2		0,5	0,2-1,8	3,9			
Средства оргтехники, применяемые в сфере сервиса	0,2-0,6	0,2-0,6	0,2	0,2		0,5	0,2-1,8	3,9			
Информационные системы менеджмента	0,2	0,5	0,2	0,2	0,5-1,5		0,2-1,2	3,8			
Обязательный минимум для допуска к экзамену	1-3	1,8 – 4,7	1-2	1-1,8	1,3-4,5	0,5 – 2	1-12	7,6 – 30	50-100		100 – 130

Посещаемость аудиторных занятий оценивается: каждое занятие – 0,2 балла:

100% -3 баллов , 99-95% -2,8 баллов, 94-90% -2,6баллов, 89-85% -2,4 баллов, 84-80% - 2,2баллов, 79-75%-2 баллов, 74-70% - 1,8баллов, 69-65% - 1,6баллов, 64-60% -1,4баллов, 59-55% - 1,2баллов, 54-50% - 1 баллов. При посещении студентом менее 50 % аудиторных занятий баллы за посещаемость не начисляются.

Выполнение практических и домашних творческих заданий.

Оценивается от 0,2-0,6 баллов (творческий рейтинг):

домашние творческие задания: (презентации, слайды, коллажи, кроссворды и др.)- 0,2-,04 баллов (0,2 б. - сообщение раскрывающее тематику доклада, 0,4- сообщение подкреплено визуально: рисунки, фото, репродукции)

Активность на занятиях

Активность определяется в процессе текущего контроля, включающего разнообразные формы (устные и письменные ответы, на практических занятиях, участие в дискуссиях, рефераты, доклады и т.д.), и определяется 0,2-1,8 баллами.

Для допуска к итоговому контролю (зачет) студент должен набрать от 7,6-30 баллов. При получении максимальной рейтинга (30 баллов) по итогам посещаемости, творческого рейтинга, выполнения всех форм заданий студенту автоматически начисляются 40 баллов за зачет и выставляется оценка зачтено.

Конспекты

Каждый конспект лекции оценивается на 0,2 балла

Контрольные мероприятия

Текущее контрольное мероприятие (тестирование) оценивается от 0,5 до 1,5 б. в зависимости от % правильно выполненных заданий: 1,5 б.– 100%, 1 б.- 75%, 0,5 б.- 5-% заданий

Экзамен

Считается сданным, если студент получил от 55-100 баллов.

Матрица контроля текущей и итоговой результативности учебного процесса

по дисциплине: «инновации в скс»

№ раз дел а	Наименование раздела	Вид и форма учебных занятий, вид, метод и средство контроля						
		аудиторные			Самостоятельные			
		лекции	практич. занятия		Дом. задания		Творческие зад.	
		текущ	текущ	итог	текущ	итог	текущ	Итог
		Конт. посе щ	Конт. посе щ	Тестир	Конт. графи	Защита	Конт. гра фик	Защита
1	Система информационных технологий	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		=	=
2	Системы бронирования и резервирования	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	- Бланк уч	-	Бланк уч.	
3	Глобальные компьютерные сети	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч.		Бланк уч.	
4	Мультимедийные технологии в сервисе	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч	-	Бланк уч.	
5	Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		Бланк уч.	
6	Информационные технологии в сервисе на базе MICROSOFT OFFICE	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		Бланк уч.	
7	Средства коммуникации и связи	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		Бланк уч.	
8	Средства оргтехники, применяемые в сфере сервиса	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		Бланк уч.	
9	Информационные системы менеджмента	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		Бланк уч.	

9. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Основная

1. Морозов, М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / М. А. Морозов, Н. С. Морозова ; [рец.: А. В. Хорошилов, Д. В. Растягаев]. - 6-е изд., перераб. - М. : Академия, 2008. - 240 с.

2. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 100201 "Туризм" и по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко ; [рец.: Г. А. Карпова, М. А. Боков]. - М. : ФОРУМ, 2010. - 400 с

Дополнительная:

1. Бородацкий Ю.В. Информационные технологии: Методы, процессы, системы. – М: Радио и связь, 2004 – 456 с.
2. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебник для студентов вузов. - М:Академия, 2004. – 240 с.
3. Плотникова Н.И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Учебно-методическое пособие. – М: Советский спорт, 2002. – 208 с.
4. Чудновский А.Д. Информационные технологии управления в туризме: учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2006. – 104 с.
5. Гаранин Н. И., Забаве Ю. В., Сеселкин А. И. Информационные технологии в туризме: Справочно-методическое пособие. -М., 1996
6. Гуляев В. Г. Новые информационные технологии в туризме. - М.: Изд-во ПРИОР, 1998.
7. Диго СМ. Проектирование баз данных: Учебник для вузов. — М.: Финансы и статистика, 1988. — 216 с.
8. Морозов М.А. Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом // Туризм: практика, проблемы, перспективы. — 1998. - № 3.
9. Морозов М.А. Информационные технологии в туризме // Экономика и жизнь. — 1997. - № 3.
10. Морозов М.А. Управление отелем: ставка на информационные технологии // Туризм: практика, проблемы, перспективы. — 1998. — № 8.
11. Харвей Г. Excel для Windows: Пер. с англ. — Киев: Диалектика, 1996. — 320с.
12. Ярыш Е.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие. Челябинск: изд. УралГАФК, 2005. - 102с.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины

№ п/п	Автор, наименование	Год издания	Количество экземпляров в научной библиотеке	Количество обучающихся	Коэффициент книгообеспеченности
Основная литература					
1	Морозов, М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / М. А. Морозов, Н. С. Морозова ; [рец.: А. В. Хорошилов, Д. В. Растягаев]. - 6-е изд., перераб. - М. : Академия, 2008. - 240 с.	2008.	1	36	0.02
2	Ветитнев, А. М. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 100201 "Туризм" и по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко ; [рец.: Г. А. Карпова, М. А. Боков]. - М. : ФОРУМ, 2010. - 400 с	2010	10	36	0.3

Приложение 1

Вопросы к экзамену

1. Влияние информационных технологий на развитие сферы сервиса
2. Системы бронирования и резервирования
3. Система бронирования Amadeus
4. Система бронирования Galileo
5. Система бронирования Worldspan
6. Система бронирования Sabre
7. Российские компьютерные системы бронирования
8. Направления использования Интернета
9. Характеристика серверов

10. Электронная коммерция в сервисе
11. Применение мультимедийных технологий в сервисе
12. Оборудование мультимедии
13. Информационные технологии в системе управления гостиничными предприятиями
14. Система автоматизации гостиниц Hotel-2000
15. Автоматизированная система управления гостиницей «Русский отель»
16. Система Fidelio
17. Использование информационных технологий на базе MICROSOFT OFFICE в сфере сервиса
18. Создание баз данных для сферы сервиса средствами Microsoft Access

Приложение 2

Вопросы для самопроверки усвоенного материала

Тема 1.

1. Что такое информационные технологии?
2. Какие информационные технологии используются в области сервиса?
3. Дайте классификацию современных информационных технологий.
4. Каковы функции глобальных систем бронирования и резервирования?
5. Назовите основные направления влияния информационных технологий в области гостеприимства.

6. Как влияют новые информационные технологии на создание и продвижение гостиничного продукта?

Тема 2.

Вопросы и задания

1. Что такое глобальные системы бронирования и резервирования мест?
2. Каковы основные функции этих систем?
3. Дайте характеристику наиболее известным системам бронирования.
4. Какие основные услуги предоставляют глобальные системы бронирования?
5. Как можно подключиться к глобальным системам бронирования и резервирования?

Тема 3

1. Что такое глобальная компьютерная сеть?
2. Какие наиболее распространенные отечественные и зарубежные компьютерные сети вы знаете?
3. Как осуществить подключение пользователя к Интернету?
4. Какие основные услуги предоставляет Интернет для сферы гостиничного сервиса?
5. Что такое система электронной почты?
6. Как можно использовать электронную почту в гостиничном бизнесе?
7. Дайте понятие электронной коммерции.
8. Каковы основные проблемы, связанные с распространением электронной коммерции в России?

Тема 5

1. Что такое мультимедийный компьютер?
2. Дайте характеристику носителей CD-ROM. Их достоинства и недостатки.
3. Какие существуют направления использования мультимедийной технологии в гостиничном сервисе?
4. Какие есть справочники по гостиницам на CD-ROM?

Тема 6.

1. Опишите основные бизнес-процессы в гостиничных комплексах.
2. Каковы основные подходы к автоматизации гостиниц?
3. Какие зарубежные разработки по автоматизации гостиничного бизнеса представлены на российском рынке?
4. Дайте сравнительную характеристику основным отечественным системам автоматизации гостиничного бизнеса.

Тема 7.

1. Что такое электронная таблица и каковы ее основные функции?
2. Укажите типы данных, используемые в электронных таблицах.
3. Какой класс задач решается с помощью электронных таблиц?
4. Чем отличается абсолютный адрес ячейки от относительного?
5. Что такое рабочий лист и рабочая книга?
6. Какие возможности предоставляет Excel при работе с диаграммами?

7. Какими средствами располагает Excel для сортировки и выборки данных?
 8. Какие ограничения имеет сортировка в Excel?
 9. Что такое фильтрация данных?
 10. В чем отличие автофильтра от расширенного фильтра?
 11. Как автоматически просуммировать данные в строках и столбцах?
 12. Что такое мастер формул?
 13. Чем отличается расширенный фильтр от автофильтра?
 14. Что такое сводная таблица и как ее создать?
 15. Что такое связывание объектов в Excel? Для чего используются связи?
 16. Как установить связь между данными разных рабочих листов в одной рабочей книге?
 17. Как установить связь между данными из разных рабочих книг?
 18. Какую проблему позволяет решить установление связей между разными таблицами в Excel?
 19. Можно ли таблицу, созданную в Excel, вставить в документ Word?
- Темы рекомендуемых лабораторных работ
1. Технология обработки электронных таблиц.
 2. Организация вычислений средствами электронных таблиц.
 3. Средства деловой графики электронных таблиц.
 4. Инструментальные средства электронных таблиц.
 5. Обработка данных в Excel.
 6. Подготовка и печать ЭТ.
1. Что такое база данных (БД) и система управления базами данных (СУБД)?
2. Какие задачи решаются применением баз данных?
 3. Дайте понятие поля и записи БД.
 4. Какие существуют этапы проектирования БД?
 5. Какие базы данных называются реляционными?
 6. Что такое информационно-логическая модель?
 7. Какие существуют типы информационных связей в БД?
 8. Что такое структура таблицы в Access?
 9. Какие типы полей имеются в Access? Приведите примеры их использования при построении баз данных для сферы СКС и Т.
 10. Какие функции выполняет в Access схема данных?
 11. Какие существуют способы ввода данных в таблицы Access?
 12. Что такое ключевое поле?
 13. Основные возможности СУБД Access.
 14. Назовите три способа создания таблицы в Access.
 15. Как задать свойства полей таблицы?
 16. Что такое запрос с параметрами и как его создать?
 17. Как создать многотабличный запрос?
 18. Как создать вычисляемое поле?
 19. Для чего нужны формы и какие они бывают?

20. Какие способы создания форм вы знаете?
21. Как создать форму для загрузки главной и подчиненной таблиц одновременно?
22. Как создать отчет в Access?

Тема 8.

1. Дайте классификацию средствам оргтехники.
2. Какие существуют каналы связи?
3. Что такое модем?
4. Что такое IP-телефония?
5. Что такое мультимедиа-связь?
6. Назовите основные характеристики сканеров.
7. По каким параметрам и как выбрать необходимый для гостиницы?

Приложение 3

Тестовые задания

1. По степени автоматизации можно выделить информационные технологии (уберите лишний вариант)
 - а) ручные
 - б) автоматизированные
 - г) полуавтоматические*
 - г) автоматические
2. Соотнесите этапы информационных технологий и время их распространения
 - а) ручная технология сбора и обработки информации
 - б) этап электронной технологии
 - в) этап механической технологии

- г) конец XIX в.
 - д) 40е—60е гг. XX в.
 - е) до второй половины XIX в
- а-е, б-г, в-д**

3. На какой этап «жизни» туристского продукта информационные технологии влияют наиболее сильно

- а) с проектирование
- б) планирование
- в) продвижение*

4. Системы бронирования появились на основе

- а) авиакомпаний*
- б) гостиничных комплексов
- г) туристических фирм
- д) предприятий проката автомобилей

5. Сопоставьте понятие и определение

1. Техническое обеспечение	а) комплекс правовых норм и прав пользователей информационной системы.
2. Программное обеспечение	б) комплекс технических средств, обеспечивающих функционирование информационной системы
3. Информационное обеспечение	в) разработка рекомендаций и норм правильной организации рабочего места пользователя системы, в том числе правильное расположение компьютеров в помещении, соблюдение необходимого уровня освещенности, установление нормирования работы пользователя за компьютером и т. п.
4. Организационное обеспечение	г) совокупность информационной базы предметной области и средств и методов ее обработки.
5. Правовое обеспечение	д) комплекс методов и правил организации работы с информационной системой, а также описание должностных инструкций пользователей информационной системы
6. Эргономическое обеспечение	е) совокупность программ и документации на них, реализующих основные функции информационной системы

1- б, 2-е, 3-г, 4- д, 5-а, 6-в

6. Уберите систему бронирования, которая не входит в число глобальных

- а) Sabre
- б) Amadeus
- в) Galileo
- г) Trust*

б) Worldspan

7. Выберите самую распространенную российскую систему бронирования

а) Алеан

б) Сирена*

в) МегаТИС

г) Интурист

д) Академсервис

8. Выберите из списка характеристику деятельности не связанной с применением Интернета в сфере туризма

а) получение доступа к использованию современных систем коммуникации, в том числе электронной почты, цифровой телефонной связи и т.д., что существенно снижает затраты туристских предприятий на ведение переговоров, деловой переписки, direct mail и пр.;

б) получение различных справочных данных, в частности по странам, тарифам, ценам, прогноз погоды в различных точках мира и т.д. в режиме реального времени, что способствует формированию качественного турпродукта;

в) получение доступа к финансовой деятельности туристической фирмы*

г) получение доступа к глобальным системам бронирования и резервирования;

д) возможность формирования новых маркетинговых каналов продвижения туристских услуг, в частности создание собственных сайтов фирм, виртуальных туристских офисов, электронная коммерция и др.

9. Как называется продажа туристических путевок через Интернет

а) Электронная торговля

б) Интернет торговля

в) Электронная коммерция*

г) Интернет коммерция

10. Уберите технологию, не связанную с применением мультимедиа в туризме

а) Виртуальные экскурсии

б) Озвучивание презентаций

в) Создание мультимедийных рекламных баннеров

г) Справочники и каталоги на CD и в Интернете

д) Мультимедийные игры*

11. Что из ниже перечисленного не является пакетом управления туристической фирмы

А) «Само-Тур»

Б) Travel Agent-2000

В) «Мастер-Тур»

Г) «Эдельвейс»*

12. Выберите компанию производителя программных продуктов «Эдельвейс», «Барсум», «Реконлайн»

- А) «Рек-Софт» *
- Б) ANT-Group
- В) «Интур-Софт»
- Г) «Мегатек»

13. Что из ниже перечисленного не является пакетом управления гостиничным предприятием

- А) Kei-Hotel
- Б) Fidelio
- В) Hotel-2000
- Г) «R-keeper»*

14. Что из ниже перечисленного не относится к функциям программы Restaurant-2000

- а) возможность работы с неограниченным числом блюд;
- б) группировку блюд по категориям и группам;
- в) заказ продукции у поставщиков;*
- г) ведение сложных комбинаций налогов и наценок с возможностью их включения в цену и исключения из цены;
- е) учет и контроль цен, ассортимента и движения продуктов и напитков;

15. Соотнесите программный продукт и его назначение

- а) «Эдельвейс»,
 - б) «Барсум»,
 - в) «Реконлайн»
 - г) Автоматизация отеля
 - е) Подключение к глобальным сетям бронирования
 - ф) автоматизированная система учета телефонных переговоров
- a-d, b-f, c-e