

Министерство образования и науки Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования
 «Владимирский государственный университет
 имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
 (ВлГУ)



Проректор
 по учебно-методической работе

А.А. Панфилов

« 26 » 11 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
 по дисциплине
«ОСНОВЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМ СЕРВИСА»
 (наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»
 Профиль подготовки Социально-культурный сервис
 Уровень высшего образования Бакалавриат
 Форма обучения Заочная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
7	6,216	10	10	-	169	Экзамен (27)
Итого	6,216	10	10	-	169	Экзамен (27)

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основной целью изучения дисциплины «Основы функционирования систем сервиса» является изучение основных положений, категорий и закономерностей функционирования систем сервиса и их объектов как базы для последующего изучения других дисциплин, а также в деятельности выпускника непосредственно в условиях сферы сервиса.

Задачи дисциплины:

- ознакомление с основами функционирования объектов информационной сферы современного общества;
- изучение основ теории сигналов и систем; изучение методов обработки сигналов;
- изучение разделов аналоговой и цифровой электроники связанных с передачей сигналов;
- изучение основ программирования систем;

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Основы функционирования систем сервиса» относится к блоку дисциплин по выбору Б1.В.ДВ.6.2 ОПОП бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис», по профилю «Социально- культурный сервис» с нормативным сроком очного обучения – 5 лет.

Дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП. В процессе изучения курса у обучаемых формируются как компетенции, направленные на приобретение культуры мышления, способности к обобщению, правовому анализу и синтезу информации, так и компетенции, отражающие потребности регионального рынка труда и перспективы его развития.

Знания, которыми обладает студент после изучения предшествующих курсов учебных дисциплин «Сфера услуг в национальной экономике», «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Статистика сферы услуг», «Ценообразование в организациях сервиса», «Моделирование и прогнозирование процессов в сервисе» являются основой для дальнейшего углубленного изучения дисциплины «Основы функционирования систем сервиса».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)
- готовностью организовать процесс сервиса, проводить отбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).
- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

знать: технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2); организацию процесса сервиса, проводить отбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3); планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2).

уметь: разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы

клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2); организовать процесс сервиса, проводить отбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3); планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2)

владеть: технологией процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2); владеть навыками организации процесса сервиса, проводить отбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3); планированием производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, общая трудоемкость 216 часов, в том числе лекции 10 часов, практических занятий – 10 часов, самостоятельная работа студентов 169 часов.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	форма занятий					Объем учебной работы с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)	
			Неделя семестра	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы			СРС
1	Информационные системы и технологии в социально-культурном сервисе	7		2	2			34	2 часа, 50%	
2	Базы данных			2	2			33	2 часа, 50%	
3	Информационные системы менеджмента			2	2			34	2 часа, 50%	
4	Информационные системы и технологии в управлении гостиничным комплексом			2	2			34	2 часа, 50%	
5	Интернет-технологии в системах социально-культурного сервиса			2	2		+	34	2 часа, 50%	
Всего		7		10	10		+	169	10 часов, 50%	Экзамен (27)

Матрица соотнесения тем/ разделов учебной дисциплины/ модуля и формируемых в них профессиональных компетенций представлена в таблице.

Темы, разделы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Σ общее число компетенций
		ОПК-2	ОПК-3	ПК-2	
Тема 1. Информационные системы и технологии в социально-культурном сервисе	38	+	+	+	3
Тема 2. Базы данных	37	+	+	+	3

Тема 3. Информационные системы менеджмента	38	+	+	+	3
Тема 4. Информационные системы и технологии в управлении гостиничным комплексом	38	+	+	+	3
Тема 5. Интернет-технологии в системах социально-культурного сервиса.	38	+	+	+	3
Экзамен	27	+	+	+	
Итого	216				
Вес компетенций		1	1	1	

СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень тем лекционных занятий

Тема 1. Информационные системы и технологии в социально-культурном сервисе

Определение, классификация и состав информационных систем. Классификация информационных систем по архитектуре. Распределенные информационные системы. Системная архитектура клиент-сервер. Классификация информационных систем по сфере применения. Классификация информационных систем по характеру обработки данных. Классификация информационных систем по степени автоматизации. Определение, назначение, применение ГИС. Классификация информационных систем по охвату задач (масштабности).

Тема 2. Базы данных

Определение и назначение баз данных. Системы управления базами данных (СУБД). Области применения баз данных. Информационная модель данных и ее состав. Развитие архитектуры СУБД. Типы логических моделей баз данных. Основные понятия реляционных БД. Типы взаимосвязей в модели данных. Обеспечение непротиворечивости и целостности данных в базе. Основы реляционной алгебры. Проектирование БД. Основные компоненты и возможности СУБД Access. Типы данных СУБД Access. Модификация структуры данных. Схема данных СУБД Access. Анализ данных в Access. Запросы. Условия отбора записей, сортировка и фильтрация данных. Основы создания формы.

Тема 3. Информационные системы менеджмента. Классификация информационных систем менеджмента. Пакеты управления туристскими фирмами.

Тема 4. Информационные системы и технологии в управлении гостиничным комплексом. Общая характеристика гостиничного комплекса. Основные службы гостиниц. Управление доходами гостиничного предприятия: понятие, основные методы, применение программных средств. Системы автоматизации гостиниц: Амадеус, Fidelio, Отель 5.0. Отель 5.0.: основные понятия и концепция конфигурации. Управление номерным фондом. Документы и расчеты.

Тема 5. Интернет-технологии в системах социально-культурного сервиса. Электронная коммерция. Организация систем электронной коммерции. Web - технологии. Интернет – услуги. Информационные ресурсы. Характеристика туристских серверов. Средства коммуникации и связи. Классификация каналов связи. Компьютерная телефония. Глобальные системы бронирования. История развития. Бронирование гостиничных услуг через Интернет.

Перечень тем практических занятий

Практическое занятие 1. Информационные системы и технологии в социально-культурном сервисе

Определение, классификация и состав информационных систем. Понятие об информационных технологиях. Классификация информационных технологий. Компоненты информационных технологий.

Специализированные компьютерные технологии. Влияние информационных технологий на развитие социально-культурного сервиса.

Практическое занятие 2. Базы данных. Определение и назначение баз данных. Системы управления базами данных (СУБД). Области применения баз данных. Информационная модель данных и ее состав. Основные понятия реляционных БД. Типы взаимосвязей в модели данных. Обеспечение непротиворечивости и целостности данных в базе. Основы реляционной алгебры. Проектирование БД. Основные компоненты и возможности СУБД Access. Типы данных СУБД Access. Модификация структуры данных. Схема данных СУБД Access.

Практическое занятие 3. Информационные системы менеджмента. Информационное общество. Информационные ресурсы. Сущность информационного менеджмента. Информационное пространство предприятия. Информационный ресурс предприятия. Классификация информационных систем менеджмента. Пакеты управления туристскими фирмами.

Практическое занятие 4. Информационные системы и технологии в управлении гостиничным комплексом. Общая характеристика гостиничного комплекса. Основные службы гостиниц. Управление доходами гостиничного предприятия: понятие, основные методы, применение программных средств. Системы автоматизации гостиниц: Амадеус, Fidelio, Отель 5.0. Отель 5.0.: основные понятия и концепция конфигурации. Управление номерным фондом. Документы и расчеты.

Практическое занятие 5. Интернет-технологии в системах социально-культурного сервиса. Электронная коммерция. Организация систем электронной коммерции. Web - технологии. Интернет – услуги. Информационные ресурсы. Характеристика туристских серверов. Средства коммуникации и связи. Классификация каналов связи. Компьютерная телефония. Глобальные системы бронирования. История развития. Бронирование гостиничных услуг через Интернет

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Основы функционирования систем сервиса» применяются образовательные технологии, обеспечивающие развитие компетентного подхода, формирования у студентов профессиональных компетенций. Образовательные технологии реализуются через такие формы организации учебного процесса, как лекции, практические занятия и самостоятельная работа. Кроме вводных и обзорных лекций следует использовать проблемные лекции и лекции-диалоги. При этом лектор, докладывая проблемную ситуацию, активизирует процесс обучения. Проблемные лекции считаются наиболее оптимальными для учебного процесса, так как образовательная деятельность имеет в своей основе решение проблемных ситуаций. В результате диалога лектора с аудиторией у студентов развивается мышление, позволяющее избежать пассивного восприятия информации и содействовать свободному обмену мнениями. Для развития образного мышления у студентов необходимо использовать мультимедийное сопровождение лекций и видеоматериалов.

- Предполагается использование следующих интерактивных форм проведения занятий:
- проблемные лекции и лекции-диалоги (темы 2, 4)
 - разбор конкретных ситуаций (темы 1, 2, 3, 4, 5);
 - деловые и ролевые игры (темы 1, 3, 4);
 - психологические тренинги (темы 4).

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта составляет не менее 30% аудиторных занятий, занятия лекционного типа не превышают 50% от общей величины аудиторных занятий.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Основы функционирования систем сервиса» направлена на закрепление основных элементов теоретического и практического курса. В ходе ее реализации по предварительно выданным студентам заданиям предусмотрены следующие формы контроля:

1. Решение ситуационных задач в рамках практических работ.
2. Индивидуальные и коллективные консультации по практической работе.
3. Выступление на практических занятиях.
4. Экзамен.

Текущий контроль также сопровождаются участие в интерактивных играх, упражнениях, тренингах, а также проведение тестирования. Промежуточная аттестация по курсу осуществляется в форме зачета с оценкой (по билетам).

Промежуточная аттестация Список вопросов к экзамену.

1. Определение, классификация и состав информационных систем
2. Архитектура информационных систем
3. Понятие об информационных технологиях. Классификация информационных технологий
4. Влияние информационных технологий на развитие социально-культурного сервиса
5. Определение и назначение баз данных. Системы управления базами данных (СУБД).
6. Развитие архитектуры СУБД. Типы логических моделей баз данных.
7. Основные понятия реляционных БД. Типы взаимосвязей в модели данных. Обеспечение непротиворечивости и целостности данных в базе.
8. Основы реляционной алгебры.
9. Проектирование БД.
10. Основные компоненты и возможности СУБД Access.
11. Анализ данных в Access.
12. Классификация информационных систем менеджмента.
13. Пакеты управления туристскими фирмами.
14. Общая характеристика гостиничного комплекса. Основные службы гостиниц.
15. Управление доходами гостиничного предприятия: понятие, основные методы, применение программных средств.
16. Выбор информационной системы управления предприятием индустрии гостеприимства: основные этапы, особенности и оценка эффективности
17. Основные автоматизированные информационные системы управления предприятиями индустрии гостеприимства.

18. Система автоматизации гостиниц «Отель 5.0».
19. Система автоматизации гостиниц «Fidelio»
20. Система автоматизации гостиниц «Amadeus».
21. Электронная коммерция.
22. «Гостиничные» интернет-ресурсы (WEB-сайты, сервисы на порталах).
23. Направления использования Интернета.
24. Информационные ресурсы. Характеристика туристских серверов.
25. Средства коммуникации и связи.
26. Глобальные системы бронирования. Бронирование гостиничных услуг через Интернет.
27. История развития систем бронирования.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная литература

1. Основы функционирования систем сервиса: Учебное пособие / В.М. Советов, В.М. Артошенко. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 624 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-98281-169-1, 600 экз. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=427170>
2. Информационная система предприятия: Учебное пособие/Вдовенко Л. А. - 2 изд., перераб. и доп. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 304 с.: 60x90 1/16 (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-9558-0329-6, 500 экз. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=501089>
3. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебное пособие / Г.М. Дехтярь. - М.: КУРС: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 154 с.: 60x88 1/16. (обложка) ISBN 978-5-905554-44-5, 500 экз. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=429502>
4. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.: ил.; 60x90 1/16-(ПРОФиль). (переплет) ISBN 978-5-98281-357-2, 1000 экз. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415579>
5. Методология и технология имитационных исследований сложных систем: современное состояние и перспективы развития: Моногр./ В.В. Девятков - М.: Вуз. учеб.: ИНФРА-М, 2013. - 448 с.: 60x90 1/16. - (Научная книга). (п) ISBN 978-5-9558-0338-8, 200 экз. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=427491>

Дополнительная литература

1. Информационная система предприятия: Учебное пособие/Вдовенко Л. А. - 2 изд., перераб. и доп. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 304 с.: 60x90 1/16 (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-9558-0329-6, 500 экз. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=501089>
2. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б.Башин, А.В.Зайцев, Л.В.Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б.Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 - 204с.: 60x90 1/16. (п) ISBN 978-5-9558-0209-1. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=420317>
3. Архитектурные модели экономических систем: Монография / К.С.Дрогобыцкая, И.Н.Дрогобыцкий; Финанс. универ. при Правительстве РФ - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 301 с.: 60x90 1/16. - (Научная книга). (п) ISBN 978-5-9558-0328-9, 500 экз. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=421385>
4. Технологии и методы оздоровительного сервиса: Учебное пособие / Е.А. Сигида, В.В. Хмелев и др.; Под ред. Е.А. Сигиды - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 190 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-009944-6, 100 экз. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=461914>

5. Разработка и эксплуатация автоматизированных информационных систем: Учебное пособие / Л.Г. Гагарина. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 384 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0316-2. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=368454>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. Иллюстративный и текстовый раздаточный материал.
2. Презентатор (стационарный и переносной) с мультимедиа технологиями.
3. Компьютерный класс с современным программным обеспечением и выходом в сеть Интернет.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 «Сервис» и профилю подготовки «Социально- культурный сервис»

Рабочую программу составил к.э.н., доц каф. БУФиС Рассадина Е.И.

Рецензент
(представитель
работодателя)

Зам. Ген. Директора ООО «Аудит Профессионал»

Н. Г. Юзвик.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Бухгалтерский учет финансы и сервис»

Протокол № 5 от 25.11. 2015 года.

Заведующий кафедрой, БУФиС Лускатова О. В

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.01 «Сервис»

протокол № 2 от 26.11.2015 года.

Председатель комиссии, директор ИЭиМ Захаров П.Н.

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____