МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Забайкальский государственный университет»

(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук математики и технологий (ФЕНМиТ)

Кафедра теории и методики профессионального образования сервиса и технологий (ТМПОСиТ)

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**Для студентов заочной формы обучения**

**(с полным сроком бучения)**

По дисциплине «ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СЕРВИСЕ»

наименование дисциплины (модуля)

для направления подготовки (специальности)

43.03.01 СЕРВИС

код и наименование направления подготовки (специальности)

Направленность ОП: СКС

Общая трудоемкость дисциплины – 5 зачетных единиц.

Форма текущего контроля в семестре – подготовка электронных презентаций, обработка и анализ полученных данных, тест, доклад, реферат.

Форма промежуточного контроля в семестре – зачет (3 сем.), экз. (4 сем.).

**Краткое содержание дисциплины**

1. Введение в использование современных информационных и коммуникативных технологий в учебном процессе
2. Информационные и коммуникационные технологии в реализации информационных и информационно-деятельностных моделей в обучении. Информационные и коммуникационные технологии в активизации познавательной деятельности учащихся.
3. Телекоммуникации, как средство образовательных информационных технологий.
4. Урок с использованием современных информационных и коммуникативных технологий.
5. Методика использования современных информационных и коммуникативных технологий в учебном процессе.
6. Использование баз данных в учебном процессе.
7. Обучающие программы в среде ОС Windows.
8. Информационные и коммуникационные технологии в учебных учреждениях.

***Вопросы к экзамену по дисциплине:***

1. Разделение средств оргтехники по областям применения.

2. Деление телефонов по месту и системе связи. Особенности проводной связи.

3. Виды мобильной связи. Особенности сотовой связи.

4. Стандарты сотовой связи. Достоинства и недостатки.

5. Сервисы сотовой связи (SMS, роуминг, АОН, «голосовая почта»). Смартфон.

6. Факсовая связь. Виды факсовых аппаратов. Расходные материалы.

7. Принцип работы копировального аппарата. Требования к расходным материалам.

8. Деление копировальных аппаратов по размерам, производительности и способу обработки оригинала.

9. Характеристики сканера. Область применения. Работа с текстом.

10. Устройство матричного принтера. Расходные материалы.

11. Устройство струйного принтера. Расходные материалы.

12. Устройство лазерного принтера. Расходные материалы.

13. Компоненты системного блока компьютера (процессор, память, «винчестер», флоппи-дисковод).

14. Периферия персонального компьютера (клавиатура, мышь, «мульти-медиа»).

15. Эргономика рабочего места в офисе. Стандарты безопасности мониторов.

16. Схемы построения локальной компьютерной сети. Общие ресурсы. Технология Bluetooth.

17. Удаленный доступ к сети. Виды модемов (расположение, скорость).

18. Сети Intranet и Internet. Основной протокол работы Internet. IP-адрес. Домены первого и второго уровней.

19. Язык написания документов для Internet. Программы просмотра.

20. Требования к оформлению Web-страницы фирмы.

21. Векторная и растровая графика. Достоинства и недостатки.

22. Электронная почта. Адрес. Протоколы работы. Почтовые программы.

23. Виды документооборота. Способы работы над общим документов в офисе.

24. Офисный пакет. Компоненты Microsoft Office.

25. Средства презентации (проекционный аппарат, мульти-медиа проектор). Области применения, меры осторожности.

26. Ризограф. Область применения.

**ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ**

1. Функция, включающая в себя хранение как непосредственно данных, так и индексов (для ускорения доступа к данным) …

1) управление буферами оперативной памяти;

2) журнализация и восстановление базы данных после сбоев;

3) управление данными во внешней памяти;

4) управление транзакциями.

2. Факсимильный аппарат относится к средствам…

1) копирования и размножения документов;

2) составления и изготовления документов;

3) хранения и транспортирования документов;

4) обработки документов;

5) административно-управленческой связи.

3. Трансляторы относятся …

1. к системному программному обеспечению;
2. прикладному программному обеспечению;
3. системным программам;
4. системам программирования.

4. Программы-оболочки (файловые менеджеры) относятся …

1. к прикладному программному обеспечению;
2. системному программному обеспечению;
3. прикладным программам;
4. системам программирования.

5. Вспомогательные программы (утилиты) относятся …

1. к прикладному программному обеспечению;
2. системному программному обеспечению;
3. прикладным программам;
4. системам программирования.

6. Текстовые редакторы (процессоры) относятся …

* 1. к прикладному программному обеспечению;
  2. системному программному обеспечению;
  3. системам программирования;
  4. средствам контроля и диагностики компьютера.

7. Системы управления базами данных (СУБД) относятся …

1. к системному программному обеспечению;
2. системам программирования;
3. прикладному программному обеспечению;
4. средствам контроля и диагностики компьютера.

8. Электронные таблицы – табличные процессоры относятся …

1. к прикладному программному обеспечению;
2. системному программному обеспечению;
3. системам программирования;
4. утилитам.

9. Отличительной особенностью дескрипторной системы классификации является:

1) все ответы верны;

2) язык описания информационных объектов приближен к естественному;

3) создание словаря дескрипторов;

4) использование в библиотечной системе поиска.

10. «Microsoft Office Word» – это:

1. система управления базами данных;
2. текстовый процессор;
3. электронная таблица;
4. графический редактор.

11. Организация, имеющая лицензию на предоставление услуг сотовой связи и оказывающая эти услуги …

1) абонент;

2) коммутатор;

3) сервисный центр;

4) оператор;

5) провайдер.

12. «Microsoft Office Excel» – это:

1. система управления базами данных;
2. текстовый редактор;
3. электронная таблица;
4. интегрированная прикладная система.

13. Верно ли утверждение: одноранговые ЛВС не могут обеспечить должной защиты информации при большом размере сети, а ЛВС с выделенным сервером требуют постоянного квалифицированного обслуживания?

1) Да

2)Нет

14. «Adobe Fotoshop» – это:

1. электронная таблица;
2. растровый графический редактор;
3. система управления базами данных;
4. векторный графический редактор.

15. Где традиционно используют устройства «усилители»?

1) в дискретных системах передачи данных;

2) в аналоговых системах передачи данных.

16. «Mathcad» – это:

1. система управления базами данных;
2. растровый графический редактор;
3. математический пакет;
4. векторный графический редактор.

17. «Microsoft PowerPoint» – это:

1. система управления базами данных;
2. электронная таблица;
3. текстовый редактор;
4. программа подготовки презентаций.

18. «Paint» – это:

1. электронная таблица;
2. растровый графический редактор;
3. система управления базами данных;
4. векторный графический редактор.

19. Что является стандартом сотовой связи?

1) D-AMPS;

2) PIN;

3) EMS;

4) GPRS;

5) GPS.

20. «Microsoft Office Access» – это:

1. текстовый редактор;
2. электронная таблица;
3. система автоматизированного проектирования;
4. система управления базами данных (СУБД).

21. Что является стандартом сотовой связи?

1) GPRS;

2) GPS;

3) EMS;

4) PIN;

5) NMT.

22. «CorelDraw» – это:

1. электронная таблица;
2. растровый графический редактор;
3. система управления базами данных;
4. векторный графический редактор.

24. Какая ЛВС не может обеспечить должной защиты информации при большом размере сети?

1) одноранговая сеть;

2) сеть с выделенным сервером.

25. Операционные системы относятся …

1. к системам программирования;
2. прикладному программному обеспечению;
3. системному программному обеспечению;
4. утилитам.

26. Чем отличается сервер файлов в базах данных с сетевым доступом от сервера базы данных в архитектуре «клиент-сервер»?

1) только хранение совместно используемой базы данных;

2) параллельная обработка запросов со всех рабочих станций и выдача готовых результатов.

27. Какое свойство распределённой базы данных означает возможность выполнения операций обновления распределённой базы данных, не разрушающее целостность и согласованность данных?

1) прозрачная фрагментация;

2) прозрачность тиражирования;

3) обработка распределённых транзакций;

4) обработка распределённых запросов.

28. Какой метод передачи данных через транзитные узлы используется в сетях, если между двумя станциями необходимо установить непосредственное физическое соединение?

1) метод коммутации сообщений;

2) метод коммутации пакетов;

3) метод коммутации каналов.

29. «FineReader» – это:

1. программа распознавания символов;
2. растровый графический редактор;
3. система управления базами данных;
4. векторный графический редактор.

30. Что называется каналом в мультиплексировании с временным разделением (TMD)?

1) непересекающиеся подполосы общей полосы полезных частот одного высокоскоростного канала связи;

2) последовательность временных интервалов использования общей передающей среды определённым сигналом.

31. Тип данных, используемый для хранения текста размером до 255 символов, называется …

1) поле объекта ОLE;

2) гиперссылка;

3) поле МЕМО;

4) текстовый;

5) счётчик.

32. Тип данных, используемый для хранения созданных в других приложениях объектов, например мультимедийных, называется …

1) гиперссылка;

2) текстовый;

3) счётчик;

4) поле МЕМО;

5) поле объекта ОLE.

33. Свойство, определяющее тип данных, содержащихся в данном поле, называется …

1) размер поля;

2) тип поля;

3) имя поля;

4) формат поля;

5) подпись.

34. Привести расшифровку адреса электронной почты:

[salea@chita.msk.ru](mailto:salea@chita.msk.ru)

salea - …………..

chita - …………..

msk - …………..

ru - …………….

35. Устройство, позволяющее разъединять сеть на домены коллизий, называется …

1) хаб (hub);

2) коммутатор (switch);

3) терминатор;

4) многопортовый повторитель;

5) коннектор.

36. Система кодирования, ориентированная на проведение предварительной классификации объектов на основе фасетной системы, называется …

1) параллельная;

2) последовательная;

3) серийно-порядковая;

4) порядковая.

37. Графические редакторы относятся …

1. к системному программному обеспечению;
2. системам программирования;
3. прикладному программному обеспечению;
4. системным программам.

38. Недостатком этого метода кодирования является то, что код даёт представление лишь о порядке расположения позиций номенклатуры, но не несёт в своей структуре какой-либо информации о свойствах или классификационных отношениях объектов:

1) порядковый;

2) последовательный;

3) серийно-порядковый;

4) параллельный.

39. Пейджинговая система относится к средствам …

1) составления и изготовления документов;

2) копирования и размножения документов;

3) хранения и транспортирования документов;

4) административно-управленческой связи;

5) обработки документов.

40. Сейф относится к средствам …

1) административно-управленческой связи;

2) копирования и размножения документов;

3) обработки документов;

4) составления и изготовления документов;

5) хранения и транспортирования документов.

41. Языки программирования относятся …

1. к системам программирования;
2. системному программному обеспечению;
3. прикладному программному обеспечению;
4. служебным программам.

42. Службой имён доменов является …

1) WWW;

2) DNS;

3) IRC;

4) Usenet;

5) ICQ.

43. Что обозначает левая часть IP-адреса?

1) сеть, на нижнем уровне которой находится адресуемый компьютер;

2) конкретный номер host-компьютера в сети нижнего уровня иерархии.

44. Средства, реализующие метод защиты информации «Принуждение», называются …

1) техническими;

2) организационными;

3) законодательными;

4) программными;

5) морально-этическими.

45. Источником случайных угроз могут быть:

1) выходы из строя аппаратных средств;

2) все ответы верны;

3) ошибки в программном обеспечении;

4) ошибочные действия администраторов;

5) ошибочные действия пользователей.

46. Способность информационного взаимодействия различных компонентов системы управления друг с другом и внешней средой называется …

1) информационной функцией;

2) коммуникативной функцией.

47. Для автоматизации хранения, поиска и управления неструктурированной информации применяется система …

1) автоматизации деловых процедур;

2) оптического распознавания символов;

3) обработки изображений документов;

4) управления документами.

48. Для обеспечения работы в корпоративных сетях используется технология …

1)Word Wide Web

2)Group Wise

3) Electronic mail

4)Domain Naming System

49. Маршрутизатор – это устройство ….

1. служащее для объединения в единую сеть нескольких разнородных сетей
2. усиливающее или регенерирующее затухающий при передаче данных сигнал
3. соединяющее сети одного или разных типов по одному протоколу обмена данными
4. служащее для объединения сетей с разными стандартами обмена, или нескольких сегментов одной и той же сети

50. Устройство, предназначенное для компенсации затухания в среде передачи данных путём восстановления формы сигналов в целях увеличения расстояния их распространения, называется …

1) компенсатор;

2) повторитель;

3) все ответы верны;

4) удлинитель.

**Темы докладов**

1. Понятие информации и этапы ее обработки.
2. Основные задачи, разработка бизнес-плана, обзор программ в бизнес-планировании.
3. Использование программы MS Excel для решения управленческих задач.
4. Определение и структура баз данных, СУБД, банков данных.
5. Создание автоматизированного рабочего места специалиста в области сервисной деятельности.
6. Ведение внешнеэкономической деятельности предприятия в области сервиса с использованием Интернет-технологий.
7. Мультимедиа системы в сервисной деятельности.
8. Проведение маркетинговых исследований на основе Интернет-ресурсов.
9. Сервисы Интернет как средства активизации экономической деятельности сервисных комплексов.
10. Комплекс мер по обеспечению информационной безопасности в информационных системах.
11. Компьютерное моделирование в сервисной деятельности.
12. Электронный бизнес и развитие сервисной деятельности.
13. Анализ программных и технических средств комплексной авто-матизации сервисной деятельности.
14. Основные возможности программы MS Access при создании баз данных.
15. Структура и основные сервисы всемирной компьютерной сети Интернет.
16. Структура информационного ресурса в сети Интернет. Типы файлов, размещаемых в Интернет.
17. Разработка Web-страниц с помощью HTML (работа с текстом, рисунком).
18. MS Outlook возможности программы, методы работы с программой (календарь, планирование встреч и собраний, задачи).
19. Методы обработки графической информации.
20. Типы графических файлов и особенности их обработки. Примеры компьютерных программ.
21. Персональный компьютер, назначение, основные устройства.
22. Структурная схема ПК.
23. Назначение и характеристики устройств ПК.
24. Коммуникационная среда и передача данных.
25. Назначение и характеристики центрального процессора.
26. Оперативная память, назначение, характеристики.
27. Классификация, назначение и характеристики дисковой памяти.
28. Единицы измерения объема хранимых данных в памяти.
29. Классификация, назначение и характеристики принтеров.
30. Назначение, типы, режимы работы и характеристики дисплеев.
31. Классификация офисной техники.
32. Средства изготовления, хранения, транспортирования и обработки документов.
33. Средства копирования и размножения документов.
34. Средства административно-управленческой связи.

**Темы рефератов**

1. Цели и направления внедрения средств информатизации и коммуникации в образование.
2. Педагогико-эргономические требования к созданию и использованию программных средств учебного назначения, в том числе реализованных на базе технологии Мультимедиа.
3. Основные положения теории информационно-предметной среды со встроенными элементами технологии обучения, примеры реализации в сервисе.
4. Педагогико-эргономические условия эффективного и безопасного использования средств вычислительной техники, информационных и коммуникационных технологий в кабинете информатики общеобразовательной школы.
5. Реализация возможностей экспертных систем в образовательных целях.
6. Информационные и коммуникационные технологии (ИКТ). Средства ИКТ.
7. Сравнительная характеристика основных компонентов парадигмы традиционной педагогической науки и парадигмы педагогической науки в условиях информатизации образования.
8. Педагогико-эргономические и технические требования к средствам вычислительной техники и оборудованию кабинетов информатики в учебных заведениях системы общего среднего образования.
9. Методические рекомендации по оборудованию и использованию кабинета информатики для старших классов учебного заведения системы общего среднего образования.
10. Цели и задачи внедрения информационных и коммуникационных технологий в учебный процесс.
11. Телеконференции образовательного и учебного назначения.
12. Использование Интернет-ресурсов для организации учебно-образовательной деятельности.
13. Психолого-педагогическая диагностика на основе информационных и коммуникационных технологий.
14. Педагогическая информационная система мониторинга качества образования.
15. Экспертные и аналитические методы оценки электронных средств учебного назначения.
16. Принципы сочетания традиционных и компьютерно-ориентированных методических подходов к изучению учебного предмета.
17. Изменения в организации и методах обучения при введении информационных и коммуникационных технологий

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

* 1. **Основная литература**

1. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника, Морозов М.А., Морозова Н.С., Academia, 2010. - 238 c. (19 экз.)

2. Морозов, М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. - 7-е изд., стереотип. - М. : Академия, 2010. - 238 с. (19 экз.)

* 1. **Дополнительная литература**

1. Грабауров В.А. Информационные технологии для менеджеров. -2-е изд., перераб. и доп. – М., 2005. (16 экз.)
2. Гринберг, А. С. Информационные технологии управления [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов / А. С. Гринберг, Н. Н. Горбачев, А. С. Бондаренко. - М. : ЮНИТИ, 2004. - 479 с. (2 экз.)
3. Интернет [Текст] : энцикл / Под ред. Л. Мелихова. - 2-е изд. - СПб. : Питер ; М. ; Харьков ; Минск, 2000. - 528 с. (1 экз.)
4. Информационные технологии в управлении [Электронный ресурс] : учеб. мультимедийный курс: / СГАУ им. Н.И. Вавилова. - М. : Корпорация "Диполь", 2005. - 1 эл. опт. диск. (2 экз.)
5. Логинов, В. Н. Информационные технологии управления [Текст] : учеб. пособие по специальности "Государственное и муниципальное управление" / В. Н. Логинов. - М. : Кнорус, 2008. - 238 с. (45 экз.)
6. Михеева, Е. В. Информационные технологии в профессиональной деятельности [Текст] : учеб. пособие для студентов учреждений проф. образования / Е. В. Михеева. - 3-е изд., стер. - М. : Академия, 2005. - 378 с. (5 экз.)
7. Михеева, Е. В. Информационные технологии в профессиональной деятельности [Текст] : учеб. пособие для студентов учреждений сред. проф. образования / Е. В. Михеева. - 5-е изд. - М. : Академия, 2006. - 378 с. (20 экз.)
8. Петров, В. Н. Информационные системы [Текст]: учеб. / В.Н.Петров. - СПб. : Питер; М. ; Харьков ; Минск, 2002. - 838 с. (3 экз.)
9. Сапков, В. В. Информационные технологии и компьютеризация делопроизводства [Текст] : учеб. пособие для учреждений начального проф. образования / В. В. Сапков. - М. : Академия, 2006. - 286 с.(9 экз.)
10. Советов Б.Я. Информационные технологии: Учебник для вузов. – 3-е изд. – М., 2006. – 262 с. (8экз.)
11. Стреликова, О. М. Информационные системы [Текст] : учеб. пособие / О.М. Стреликова. - Чита : ЗабГПУ, 2001. - 54 с. (4 экз.)
    1. **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы\***
12. [www.туризм.ru](http://www.туризм.ru) . // Туринфо – 2000 - № 31 – с. 1.
13. <http://www.turbooks.ru/libro/morozov/documents/27.html>
14. **Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для самостоятельного выполнения лабораторных работ необходимо наличие компьютера с процессором Pentium 3 (400MHz и выше), не менее 128 Мб ОЗУ и 300 Мб дискового пространства

Кроме того, в качестве программного обеспечения должны быть установлены:

- Microsoft PowerPoint 2000/XP/2003

- Microsoft Access 2000/XP/2003

- Microsoft FrontPage 2000/XP/2003

- Microsoft Outlook 2000/XP/2003

- Microsoft Internet Explorer 6.0

- Abbyy FineReader 7.0

- Евфрат-Документооборот

необходимо иметь доступ к глобальной сети Интернет.

Разработчик/группа разработчиков

к.п.н., доцент каф. ТМПОСиТ Мелихова Ю.Ю.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Зав. кафедрой ТМПОСиТ Мелихов М.И\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_