МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Технические средства предприятий информационного сервиса

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль): **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **4**
Семестр: **8**
Учебный план набора 2016 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	8 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	10	10	часов
2	Практические занятия	20	20	часов
3	Всего аудиторных занятий	30	30	часов
4	Самостоятельная работа	78	78	часов
5	Всего (без экзамена)	108	108	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
7	Общая трудоемкость	144	144	часов
		4.0	4.0	З.Е

Экзамен: 8 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 18781

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 40 от «12» 4 2017 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 20 октября 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

старший преподаватель каф. ТУ _____ Е. В. Зайцева

Заведующий обеспечивающей каф. ТУ _____ Т. Р. Газизов

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами направления подготовки (специальности).

Декан РТФ _____ К. Ю. Попова

Заведующий выпускающей каф. ТУ _____ Т. Р. Газизов

Эксперты:

доцент кафедры ТУ ТУСУР _____ А. Н. Булдаков

доцент кафедры ТОР ТУСУР _____ С. И. Богомолов

Согласована на портале № 18781

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

формирование мировоззрения, позволяющего профессионально ориентироваться в быстро меняющейся информационной сфере;

приобретение умения использовать информационные технологии для получения, обработки и передачи информации в области управления;

умение реализовывать простейшие экономические модели стандартными офисными средствами.

1.2. Задачи дисциплины

– определение роли информационных процессов в информатизации управления;

– уяснение методических основ использования информационных ресурсов в повседневных практических приложениях;

– рассмотрение офисной системы как совокупности программного обеспечения, позволяющей осуществлять процессы подготовки, поиска, обработки и передачи информации на основе компьютерных технологий;

– учёт особенностей реализации интегрированных информационных технологий и применения их в менеджменте.

–

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Технические средства предприятий информационного сервиса » (Б1.В.ОД.4) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Базы данных, Информатика.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

– ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;

В результате изучения дисциплины студент должен:

– **знать** основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией; основы корпоративных информационных систем и баз данных; основные методы и средства обработки, хранения, передачи и накопления информации; назначение, состав, основные характеристики организационной и компьютерной техники; основные компоненты компьютерных сетей, принципы пакетной передачи данных, организацию межсетевого взаимодействия; назначение и принципы использования системного и прикладного программного обеспечения; технологию поиска в сети Интернет; принципы защиты информации от несанкционированного доступа; роль и значение информации и информационных технологий в развитии современного общества и экономических знаний; основные понятия автоматизированной обработки информации; направления автоматизации управленческой деятельности; назначение, принципы организации и эксплуатации бухгалтерских информационных систем; основные угрозы и методы обеспечения информационной безопасности.

– **уметь** использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации; обрабатывать текстовую и табличную информацию; использовать деловую графику и мультимедиа-информацию; создавать презентации; применять антивирусные средства защиты информации; читать (интерпретировать) интерфейс специализированного программного обеспечения, находить контекстную помощь, работать с документацией; применять специализированное программное обеспечение для сбора, хранения и обработки бухгалтерской информации в соответствии с изучаемыми профессиональными модулями; пользоваться автоматизированными системами дело-производства; применять методы и средства защиты управленческой информации; применять информационные технологии для решения управленческих задач; осуществлять деловое общение: публич-

Согласована на портале № 18781

ные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую пере-писку, электронные коммуникации.

– **владеть** навыками работы с информацией в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах; навыками работы с компьютером как средством управления информацией; навыками осуществления поиска, анализа и оценки информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач; навыками использования информационно-коммуникационных технологий для совершенствования профессиональной деятельности; навыками работы с программным обеспечением для работы с деловой информацией и основами работы с Интернет-технологиями

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		8 семестр
Аудиторные занятия (всего)	30	30
Лекции	10	10
Практические занятия	20	20
Самостоятельная работа (всего)	78	78
Проработка лекционного материала	32	32
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	46	46
Всего (без экзамена)	108	108
Подготовка и сдача экзамена	36	36
Общая трудоемкость ч	144	144
Зачетные Единицы	4.0	4.0

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
8 семестр					
1 Введение. Информационные системы и технологии	1	0	6	7	ОПК-3, ПК-1
2 Основные принципы, методы и свойства информационных и коммуникационных технологий	1	0	4	5	ОПК-3, ПК-1
3 Базы и банки данных	2	8	32	42	ОПК-3, ПК-1
4 Прикладное программное обеспечение и	4	12	32	48	ОПК-3, ПК-1

Согласована на портале № 18781

информационные ресурсы в области сервиса					
5 Экспертные системы и системы поддержки принятия решений, моделирования и прогнозирования	2	0	4	6	ОПК-3, ПК-1
Итого за семестр	10	20	78	108	
Итого	10	20	78	108	

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 - Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины по лекциям	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
8 семестр			
1 Введение. Информационные системы и технологии	Цели и задачи предмета. Общее ознакомление с разделами программы и методами их изучения. Взаимосвязь дисциплины «Технические средства предприятий информационного сервиса» с другими дисциплинами специальности. Роль информации в обществе. Информационные ресурсы. Основные понятия информационных систем и технологий. Истоки и этапы развития информационных технологий. Понятие информационной технологии (ИТ). Классификация информационных технологий. Основные компоненты и структура ИТ. Процедуры обработки экономической информации. ИТ сбора, передачи, обработки и выдачи информации в централизованных и децентрализованных системах обработки данных. Обмен информацией.	1	ОПК-3, ПК-1
	Итого	1	
2 Основные принципы, методы и свойства информационных и коммуникационных технологий	Отличие обычной и новой ИТ. Инструментарий ИТ. Структура ИТ. Обеспечивающие и функциональные ИТ. Прикладной интерфейс. Методология использования ИТ. Выбор вариантов внедрения ИТ. Виды ИТ: базовые информационные технологии. Методы работы с ними. Основные компоненты различных видов ИТ.Определение коммуникационной технологии. Виды коммуникационных технологий. Методы работы с ними.Методы применения информационных и коммуникацион-	1	ОПК-3, ПК-1

Согласована на портале № 18781

	ных технологий, эффективность их применения.		
	Итого	1	
3 Базы и банки данных	Электронные таблицы. Основы теории реляционных баз данных (объектные и связные отношения, ключи и индексация, концептуальная схема данных). Целостность и избыточность базы данных. Защита информации. Технологии и инструментальные средства построения СУБД. Локальные и распределенные БД на персональных компьютерах. Системы «клиент-сервер», SQL-сервер. Основные понятия банков данных. Использование электронных таблиц, банков данных и баз данных в информационных системах управления. Правовые базы данных. Справочно-правовые системы «КонсультантПлюс» и «Гарант».	2	ОПК-3, ПК-1
	Итого	2	
4 Прикладное программное обеспечение и информационные ресурсы в области сервиса	Прикладное программное обеспечение: основные понятия и определения. Прикладное программное обеспечение, использующееся в работе информационных и коммуникационных технологий. Прикладное программное обеспечение в сфере экономики и управления: специальные программы и использование средств Microsoft Office.Определение информационных ресурсов. Требования, предъявляемые к информационным ресурсам для их использования в сфере экономики и управления.Использование прикладного программного обеспечения и информационных ресурсов при реализации задач профессиональной деятельности.	4	ОПК-3, ПК-1
	Итого	4	
5 Экспертные системы и системы поддержки принятия решений, моделирования и прогнозирования	Экспертные системы: основные понятия и определения. Принципы работы экспертных систем. Системы поддержки принятия решений: основные понятия и определения. Методы их работы. Системы моделирования и прогнозирования: основные понятия и определения. Методы их работы.Использование экспертных систем, систем поддержки принятия решений, систем моделирования и прогнозирования в сфере менеджмента.	2	ОПК-3, ПК-1

Согласована на портале № 18781

	Итого	2	
Итого за семестр		10	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 - Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин				
	1	2	3	4	5
Предшествующие дисциплины					
1 Базы данных			+		
2 Информатика	+	+	+		

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций и видов занятий, формируемых при изучении дисциплины

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
ОПК-3	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Отчет по индивидуальному заданию, Собеседование, Опрос на занятиях, Расчетная работа, Выступление (доклад) на занятии, Тест
ПК-1	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Отчет по индивидуальному заданию, Собеседование, Опрос на занятиях, Расчетная работа, Выступление (доклад) на занятии, Тест

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП

8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Согласована на портале № 18781

Таблица 8. 1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
8 семестр			
3 Базы и банки данных	Электронные таблицы	4	ОПК-3, ПК-1
	Использование электронных таблиц, банков данных и баз данных в информационных системах управления	4	
	Итого	8	
4 Прикладное программное обеспечение и информационные ресурсы в области сервиса	Правовые базы данных. Справочно-правовые системы «КонсультантПлюс» и «Гарант»	3	ОПК-3, ПК-1
	Использование прикладного программного обеспечения и информационных ресурсов при реализации задач профессиональной деятельности	3	
	Программы «1С:Бухгалтерия», «1С:Предприятие».	2	
	Пакеты прикладных программ формирования бизнес-планов	4	
	Итого	12	
Итого за семестр		20	

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 - Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
8 семестр				
1 Введение. Информационные системы и технологии	Проработка лекционного материала	6	ОПК-3	Тест
	Итого	6		
2 Основные принципы, методы и свойства информационных и коммуникационных технологий	Проработка лекционного материала	4	ОПК-3, ПК-1	Выступление (доклад) на занятии, Контрольная работа, Опрос на занятиях
	Итого	4		
3 Базы и банки данных	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОПК-3, ПК-1	Домашнее задание, Расчетная работа

Согласована на портале № 18781

	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12		
	Проработка лекционного материала	10		
	Итого	32		
4 Прикладное программное обеспечение и информационные ресурсы в области сервиса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-3, ПК-1	Домашнее задание, Опрос на занятиях, Отчет по индивидуальному заданию, Расчетная работа, Собеседование
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6		
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4		
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8		
	Проработка лекционного материала	8		
	Итого	32		
5 Экспертные системы и системы поддержки принятия решений, моделирования и прогнозирования	Проработка лекционного материала	4	ОПК-3, ПК-1	Отчет по индивидуальному заданию
	Итого	4		
Итого за семестр		78		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		114		

10. Курсовая работа (проект)

Не предусмотрено РУП

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
8 семестр				
Выступление (доклад) на занятии			10	10
Домашнее задание	2	2	2	6
Контрольная работа	5	5	5	15
Опрос на занятиях	2	2	2	6

Согласована на портале № 18781

Отчет по индивидуальному заданию	2	2	2	6
Расчетная работа	4	4	4	12
Собеседование			5	5
Тест	3	3	4	10
Итого максимум за период	18	18	34	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	18	36	70	100

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11. 2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11. 3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Государственные информационные ресурсы и системы: Учебное пособие / Сидоров А. А. - 2012. 71 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/2801, дата обращения: 21.04.2017.

12.2. Дополнительная литература

1. Учебное пособие «Управленческий учет»: Предназначено для студентов направления подго- товки 080100.62 - Экономика, профиль: Финансы и кредит / Васильковская Н. Б. - 2014. 161 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/4961, дата обращения: 21.04.2017.

Согласована на портале № 18781

12.3 Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Пакеты прикладных программ: Методические указания по выполнению практических работ и самостоятельной работы для студентов 080100.62 «Экономика» / Шельмина Е. А. - 2014. 16 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/3879, дата обращения: 21.04.2017.

12.3.2 Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

12.4. Базы данных, информационно-справочные, поисковые системы и требуемое программное обеспечение

1. пакет прикладных программ MS Office;
2. система «1С:Предприятие»;
3. СПС «КонсультантПлюс», «Гарант».

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

13.1. Общие требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое обеспечение для лекционных занятий

Практические работы проводятся в специально оборудованном компьютерном классе кафедры телевидения и управления (ауд. 209), корп. РТФ. На все компьютеры установлено специализированное программное обеспечение. Компьютеры имеют подключение и к локальной сети, и к сети интернет.

13.1.2. Материально-техническое обеспечение для практических занятий

Практические занятия проводятся в специально оборудованном компьютерном классе кафедры телевидения и управления (ауд. 209), корп. РТФ. На все компьютеры установлено специализированное программное обеспечение. Компьютеры имеют подключение и к локальной сети, и к сети интернет.

13.1.3. Материально-техническое обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используется специально оборудованный компьютерный класс кафедры телевидения и управления (ауд. 209), корп. РТФ. Состав оборудования: учебная мебель; компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 4 шт.; компьютеры подключены к сети ИНТЕРНЕТ и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При обучении студентов **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями слуха, мобильной системы обучения для студентов с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная ауди-

Согласована на портале № 18781

тория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При обучении студентов **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра.

При обучении студентов **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

14. Фонд оценочных средств

14.1. Основные требования к фонду оценочных средств и методические рекомендации

Фонд оценочных средств и типовые контрольные задания, используемые для оценки сформированности и освоения закрепленных за дисциплиной компетенций при проведении текущей, промежуточной аттестации по дисциплине приведен в приложении к рабочей программе.

14.2 Требования к фонду оценочных средств для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с инвалидностью предусмотрены дополнительные оценочные средства, перечень которых указан в таблице.

Таблица 14 – Дополнительные средства оценивания для студентов с инвалидностью

Категории студентов	Виды дополнительных оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами, исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3 Методические рекомендации по оценочным средствам для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Согласована на портале № 18781

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 18781

Приложение 1

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Технические средства предприятий информационного сервиса

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль): **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **4**
Семестр: **8**

Учебный план набора 2016 года

Разработчик:
- старший преподаватель каф. ТУ Е. В. Зайцева

Экзамен: 8 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 18781

1. Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код	Формулировка компетенции	Этапы формирования компетенций
ПК-1	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	Должен знать основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией; основы корпоративных информационных систем и баз данных; основные методы и средства обработки, хранения, передачи и накопления информации; назначение, состав, основные характеристики организационной и компьютерной техники; основные компоненты компьютерных сетей, принципы пакетной передачи данных, организацию межсетевого взаимодействия; назначение и принципы использования системного и прикладного программного обеспечения; технологию поиска в сети Интернет; принципы защиты информации от несанкционированного доступа; роль и значение информации и информационных технологий в развитии современного общества и экономических знаний; основные понятия автоматизированной обработки информации; направления автоматизации управленческой деятельности; назначение, принципы организации и эксплуатации бухгалтерских информационных систем; основные угрозы и методы обеспечения информационной безопасности. ; Должен уметь использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации; обрабатывать текстовую и табличную информацию; использовать деловую графику и мультимедиа-информацию; создавать презентации; применять антивирусные средства защиты информации; читать (интерпретировать) интерфейс специализированного программного обеспечения, находить контекстную помощь, работать с документацией; применять специализированное программное обеспечение для сбора, хранения и обработки бухгалтерской информации в соответствии с изу-
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	

Согласована на портале № 18781

		чаемыми профессиональными модулями; пользоваться автоматизированными системами дело-производства; применять методы и средства защиты управленческой информации; применять информационные технологии для решения управленческих задач; осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую пере-писку, электронные коммуникации. ; Должен владеть навыками работы с информацией в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах; навыками работы с компьютером как средством управления информацией; навыками осуществления поиска, анализа и оценки информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач; навыками использования информационно-коммуникационных технологий для совершенствования профессиональной деятельности; навыками работы с программным обеспечением для работы с деловой информацией и основами работы с Интернет-технологиями ;

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций на всех этапах приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования	Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями	Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач	Работает при прямом наблюдении

2 Реализация компетенций

2.1 Компетенция ПК-1

ПК-1: готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования

Согласована на портале № 18781

компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией; основные понятия автоматизированной обработки информации;	использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации; пользоваться автоматизированными системами делопроизводства;	навыками работы с информацией в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах; - навыками работы с программным обеспечением для работы с деловой информацией и основами работы с Интернет-технологиями.
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Собеседование; • Опрос на занятиях; • Расчетная работа; • Выступление (доклад) на занятии; • Тест; • Экзамен;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Собеседование; • Опрос на занятиях; • Расчетная работа; • Выступление (доклад) на занятии; • Тест; • Экзамен;	• Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Расчетная работа; • Выступление (доклад) на занятии; • Экзамен;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости;	• обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем;	• контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы;
Хорошо (базовый уровень)	• знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области;	• обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования;	• берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем;
Удовлетворительно (пороговый	• обладает базовыми общими знаниями;	• обладает основными умениями, требуемыми	• работает при прямом наблюдении;

Согласована на портале № 18781

уровень)		для выполнения простых задач работает при прямом;	

2.2 Компетенция ОПК-3

ОПК-3: готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	основы корпоративных информационных систем и баз данных;	пользоваться автоматизированными системами делопроизводства;	навыками работы с программным обеспечением для работы с деловой информацией и основа-ми работы с Интернет-технологиями
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Собеседование; • Опрос на занятиях; • Расчетная работа; • Выступление (доклад) на занятии; • Тест; • Экзамен;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Собеседование; • Опрос на занятиях; • Расчетная работа; • Выступление (доклад) на занятии; • Тест; • Экзамен;	• Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Расчетная работа; • Выступление (доклад) на занятии; • Экзамен;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 6.

Таблица 6 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости;	• обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем;	• контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы;
Хорошо (базовый уровень)	• знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области;	• обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования;	• берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем;

Согласована на портале № 18781

Удовлетворительно (пороговый уровень)	• обладает базовыми общими знаниями;	• обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач работает при прямом;	• работает при прямом наблюдении;

3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, в следующем составе.

3.1 Тестовые задания

– 1. Информационная технология – это:

– a) комплекс взаимосвязанных научных, технологических, инженерных дисциплин, изучающих методы эффективной организации труда людей, занятых обработкой и хранением информации; вычислительную технику; методы организации и взаимодействия с людьми и производственным оборудованием, их практические приложения; а также связанные со всем этим социальные, экономические и культурные проблемы;

– b) система информационного обслуживания работников управленческих служб, выполняющая технологические функции по накоплению, хранению, передаче и обработке информации;

– c) процесс, использующий совокупность методов и средств реализации операций сбора, регистрации, передачи, накопления и обработки информации на базе программно-аппаратного обеспечения для решения управленческих задач экономического объекта;

– d) системно-организованная последовательность операций, выполняемых над информацией с использованием средств и методов автоматизации;

– e) все ответы верные;

– f) нет правильного ответа.

–

– 2. Информационная система – это:

– a) комплекс взаимосвязанных научных, технологических, инженерных дисциплин, изучающих методы эффективной организации труда людей, занятых об-работкой и хранением информации; вычислительную технику; методы организации и взаимодействия с людьми и производственным оборудованием, их практические приложения; а также связанные со всем этим социальные, экономические и культурные про-блемы;

– b) система информационного обслуживания работников управленческих служб, выполняющая технологические функции по накоплению, хранению, передаче и обработке информации;

– c) процесс, использующий совокупность методов и средств реализации операций сбора, регистрации, передачи, накопления и обработки информации на базе программно-аппаратного обеспечения для решения управленческих задач экономического объекта;

– d) системно-организованная последовательность операций, выполняемых над информацией с использованием средств и методов автоматизации;

– e) все ответы верные;

– f) нет правильного ответа;

–

– 3. Информационные ресурсы общества – это …

– a) компьютеры, средства вычислительной техники;

– b) средства массовой информации;

– c) имеющиеся в наличии запасы, средства, которые используются в обществе;

– d) мобильные аппараты.

–

– 4. Мультимедийные технологии – это …

– a) совмещение звука и видеоизображения;

Согласована на портале № 18781

– b) создание анимационной графики;
– c) современные средства и программы для более полной передачи информации посредством информационной сети;
– d) фото, видео, звук.
–
– 5. Система управления базами данных – это:
– a) набор программ, обеспечивающий работу всех аппаратных устройств компьютера и доступ пользователя к ним;
– b) прикладная программа для обработки текстов и раз-личных документов;
– c) экспертная система;
– d) оболочка операционной системы, позволяющая более комфортно работать с файлами;
– e) программная система, поддерживающая наполнение и манипулирование данными в файлах баз данных.
–
– 6. По форме представления информацию можно условно разделить на следующие виды:
– a) обыденную, научную, производственную, управленческую;
– b) визуальную, звуковую, тактильную, обонятельную, вкусовую;
– c) текстовую, числовую, символьную, графическую, табличную и пр.;
– d) математическую, биологическую, медицинскую, психологическую и пр.;
– e) социальную, политическую, экономическую, техническую, религиозную и пр.
–
– 7. Электронная таблица представляет собой:
– a) совокупность пронумерованных строк и столбцов;
– b) совокупность поименованных с использованием букв латинского алфавита строк и нумерованных столбцов;
– c) таблицу, набранную в текстовом редакторе;
– d) совокупность строк и столбцов, именуемых пользователем произвольным образом;
– e) совокупность нумерованных строк и поименованных с использованием букв латинского алфавита столбцов.

3.2 Темы домашних заданий

– Информационные ресурсы. Информационные технологии сбора, передачи, обработки и выдачи информации в централизованных и децентрализованных системах обработки данных.
– Отличие обычной и новой информационных технологий.
– Понятие информационной технологии. Правовые базы данных.
– Справочно-правовые системы «КонсультантПлюс» и «Гарант».
– Структурные уровни управления организацией.
– Тенденции развития информационных технологий.

3.3 Темы индивидуальных заданий

– Информационные ресурсы. Информационные технологии сбора, передачи, обработки и выдачи информации в централизованных и децентрализованных системах обработки данных.
– Отличие обычной и новой информационных технологий.
– Понятие информационной технологии. Правовые базы данных.
– Справочно-правовые системы «КонсультантПлюс» и «Гарант».
– Структурные уровни управления организацией.
– Тенденции развития информационных технологий.

3.4 Вопросы на собеседование

– Информационные ресурсы.
– Информационные технологии сбора, передачи, обработки и выдачи информации в централизованных и децентрализованных системах обработки данных.
– Отличие обычной и новой информационных технологий.

Согласована на портале № 18781

– Понятие информационной технологии.
– Правовые базы данных.
– Справочно-правовые системы «КонсультантПлюс» и «Гарант».
– Структурные уровни управления организацией.
– Тенденции развития информационных технологий.

3.5 Темы опросов на занятиях

– Отличие обычной и новой ИТ. Инструментарий ИТ. Структура ИТ. Обеспечивающие и функциональные ИТ. Прикладной интерфейс. Методология использования ИТ. Выбор вариантов внедрения ИТ. Виды ИТ: базовые информационные технологии. Методы работы с ними. Основные компоненты различных видов ИТ.

– Определение коммуникационной технологии. Виды коммуникационных технологий. Методы работы с ними.

– Методы применения информационных и коммуникационных технологий, эффективность их применения.

3.6 Темы докладов

– Прикладное программное обеспечение, использующееся в работе информационных и коммуникационных технологий.
– Прикладное программное обеспечение в сфере управления.
– Принципы работы экспертных систем.
– Проблемно-ориентированные пакеты прикладных про-грамм общие для всех отраслей.
– Программы «1С: Бухгалтерия», «1С: Предприятие».

3.7 Темы контрольных работ

– Программы автоматизации малого бизнеса.
– Программы автоматизации управленческой деятельности.
– Программы распознавания символов.
– Программы финансового анализа.
– Профессионально-ориентированные ППП в экономике и управлении.
– Распределенный подход к информационным ресурсам.
– Редакторы электронных таблиц.
– Системы моделирования и прогнозирования.
– Системы мультимедиа.
– Системы поддержки принятия решений.
– Системы управления базами данных.

3.8 Экзаменационные вопросы

– Обмен информацией. Организаторы работ. Организация автоматизированного обмена информацией.
– Пакеты прикладных программ правовых баз данных.
– Пакеты прикладных программ формирования бизнес-планов.
– Правила электронного обмена данными в управлении и бизнесе (стандарт EDIFACT).
– Прикладное программное обеспечение, использующееся в работе информационных и коммуникационных технологий.
– Программы «1С: Бухгалтерия», «1С: Предприятие».
– Прикладное программное обеспечение в сфере управления.
– Принципы работы экспертных систем.
– Проблемно-ориентированные пакеты прикладных программ общие для всех отраслей.
– Программы автоматизации малого бизнеса.
– Программы автоматизации управленческой деятельности.
– Программы финансового анализа.
– Профессионально-ориентированные ППП в экономике, управлении и сервисе.
– Системы моделирования и прогнозирования.

Согласована на портале № 18781

– Системы поддержки принятия решений.
– Системы управления базами данных.
– Управление и информация в сфере управления. Управление и информация в сервисе.
– Финансовые и аналитико-статистические программы.
– Экспертные системы: основные понятия и определения.

3.9 Темы расчетных работ

– Прикладное программное обеспечение в сфере управления.
– Прикладное программное обеспечение, использующееся в работе информационных и коммуникационных технологий.
– Принципы работы экспертных систем.
– Проблемно-ориентированные пакеты прикладных про-грамм общие для всех отраслей

4 Методические материалы

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

– методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы фор-мирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

4.1. Основная литература

1. Государственные информационные ресурсы и системы: Учебное пособие / Сидоров А. А. - 2012. 71 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/2801, свободный.

4.2. Дополнительная литература

1. Учебное пособие «Управленческий учет»: Предназначено для студентов направления подго- товки 080100.62 - Экономика, профиль: Финансы и кредит / Васильковская Н. Б. - 2014. 161 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/4961, свободный.

4.3. Обязательные учебно-методические пособия

1. Пакеты прикладных программ: Методические указания по выполнению практических работ и самостоятельной работы для студентов 080100.62 «Экономика» / Шельмина Е. А. - 2014. 16 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/3879, свободный.

4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. пакет прикладных программ MS Office;
2. система «1С:Предприятие»;
3. СПС «КонсультантПлюс», «Гарант».

Согласована на портале № 18781