

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет бизнеса

“УТВЕРЖДАЮ”

Декан ФБ

профессор, д.э.н. Титова  
Валентина Алексеевна

“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме.  
Оргтехника

ООП: специальность 100103.65 Социально-культурный сервис и туризм

Шифр по учебному плану: ОПД.Ф.13

Факультет: бизнеса очная форма обучения

Курс: 2, семестр: 3 4

Лекции: 18

Практические работы: 68 Лабораторные работы: -

Курсовой проект: - Курсовая работа: - РГЗ: -

Самостоятельная работа: 34

Экзамен: 4 Зачет: 3

Всего: 120

Новосибирск

2011

Рабочая программа составлена на основании Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению (специальности): 230500 Социально-культурный сервис и туризм.(№ 293 св/сп от 27.03.2000)

ОПД.Ф.13, дисциплины федерального компонента

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Программных систем и баз данных протокол № 3 от 31.08.2011

Программу разработал

директор цдо, к.п.н.

Целебровская Марина Юрьевна

Заведующий кафедрой

профессор, д.т.н.

Попов Александр Александрович

Ответственный за основную образовательную программу

доцент, к.э.н.

Штейнгольд Борис Исакович

## 1. Внешние требования

Таблица 1.1

Шифр дисциплины	Содержание учебной дисциплины	Часы
<b>ОПД.Ф.13</b>	<p>Современные виды информационного обслуживания. Принципы автоматизации и электронизации учреждений: электронизация документирования и документооборота, устройства создания электронной информации, электронные справочные службы (видеотека, телетекст, телеавтограф), каналы и сети электронной почты. Офисное оборудование. Ксерокс. Факсимильный аппарат. Автоответчик.</p> <p>Персональные средства. Периферийные устройства персональных компьютеров. Устройства ввода. Устройства вывода. Принтеры. Плоттеры. Сетевые устройства. Модемы. Средства мультимедиа. Средства презентаций.</p> <p>Концепция развития средств связи индивидуального назначения. Электросвязь. Основы телефонии. Сотовая, транкинговая и пейджинговая связь. Сервисное обеспечение оргтехники.</p>	<b>120</b>

## 2. Особенности (принципы) построения дисциплины

Таблица 2.1

### Особенности (принципы) построения дисциплины

Особенность (принцип)	Содержание
Основания для введения дисциплины в учебный план по направлению или специальности	Стандарт специальности 100103 - "Социально-культурный сервис и туризм"
Адресат курса	Студенты специальности 100103 - "Социально-культурный сервис и туризм"
Основная цель (цели) дисциплины	Дать студентам, будущим специалистам в области управления туристским и гостиничным бизнесом, комплекс знаний, умений и навыков, необходимых для повышения эффективности профессиональной деятельности средствами современных технологий сбора, хранения, анализа, обработки, передачи информации.
Ядро дисциплины	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные направления развития информационных технологий в сервисной деятельности и туризме.</li> <li>2. Аппаратное и программное обеспечение информационных технологий в социально-культурном сервисе и туризме.</li> <li>3. Основы построения автоматизированных систем управления предприятиями сферы социально-культурного</li> </ol>

	<p>сервиса и туризма.</p> <p>4. Автоматизированные системы управления туристическим офисом.</p> <p>5. Автоматизированные системы управления гостиничным сервисом.</p> <p>6. Использование средств глобальных компьютерных сетей и мультимедиа для повышения эффективности работы предприятий социально-культурного сервиса и туризма.</p> <p>7. Глобальные системы бронирования и резервирования.</p>
Связи с другими учебными дисциплинами основной образовательной программы	<p>Владение современными информационными технологиями необходимо при изучении практически всех дисциплин учебного плана. Владение специальными информационными технологиями СКС и туризма позволяет студентам при изучении всех специальных дисциплин понимать, как основной продукт деятельности работника СКС и туризма - информация - может эффективно обрабатываться современными технологическими средствами</p>
Требования к первоначальному уровню подготовки обучающихся	<p>Знание курса "Математика и информатика", в частности таких его разделов, определенных в ГОС, как понятие информации, общая характеристика процессов сбора, передачи, обработки, накопления информации, технические и программные средства реализации информационных процессов, модели решения функциональных и вычислительных задач, алгоритмизация и программирование, языки программирования высокого уровня, базы данных, программное обеспечение и технологии программирования, локальные и глобальные сети ЭВМ, методы защиты информации, компьютерный практикум.</p>
Особенности организации учебного процесса по дисциплине	<p>Общий объем курса - 120 часов. Из них: лекций - 18 часов, практических занятий - 68 часов. Соотношение между теоретической и практической частями 1:4.</p> <p>Основные виды деятельности студента направлены на выработку умений и навыков работы с основными программными продуктами, предназначенными для автоматизации деятельности туристической фирмы и гостиницы.</p> <p>Все лабораторно-практические занятия поддерживаются специальным методическим пособием, обеспечивающим возможность работы студентов в своем темпе с учетом начальной подготовки.</p> <p>1. Контроль первоначального уровня знаний.</p> <p>2. 2 контролирующие самостоятельные работы в течение 2-х семестрового курса обучения.</p> <p>3. Итоговый контроль: зачет, экзамен.</p>

### 3. Цели учебной дисциплины

Таблица 3.1

После изучения дисциплины студент будет

иметь представление	
1	О современных информационных технологиях, их развитии, использовании их в сфере сервиса и туризма.
2	О структуре аппаратного обеспечения ИТ, о структуре локальных и глобальных компьютерных сетей.
3	О службах сети Интернет
4	Об информационной безопасности, криптографии.
5	Об использовании электронной почты в сервисной деятельности и туризме.
6	О направлениях развития электронной коммерции в туризме.
7	О направлениях применения мультимедиа-технологий в социально-культурном сервисе и туризме.
8	Об общих тенденциях развития технического и программного обеспечения туристического офиса.
9	О принципах выбора технического и программного обеспечения для автоматизации деятельности туристического офиса.
10	О назначении и возможностях глобальных систем бронирования и резервирования.
11	О назначении и возможностях программ управления гостиничным бизнесом
знать	
12	Понятие информационной технологии, направления влияния информационных технологий на эффективность деятельности предприятий социально-культурного сервиса и туризма
13	Понятия локальной сети, сервера, рабочей станции, сетевой операционной системы, технологии "клиент-сервер", маршрутизатора, шлюза, модема.
14	Понятия глобальной компьютерной сети, протокола, сервера, шлюза, канала связи. Понятия глобальной сети "Интернет", стека протоколов TCP/IP, IP-адреса, схемы передачи информации в сети "Интернет"
15	Понятие службы WWW, WEB-страницы, WEB-сервера, WEB-браузера, URL-адреса. Понятие поисковой системы, поисковых каталогов и указателей, наименование наиболее часто используемых поисковых систем.
16	Понятия электронной почты, электронного почтового ящика, электронного почтового адреса, конференции, программы приема-передачи электронных писем, наиболее распространенные программы приема-передачи электронных писем. Технологию антивирусной защиты.
17	Технологию антивирусной защиты. Понятие межсетевого защитного экрана (брандмауэра), понятие электронно-цифровой подписи (ЭЦП).
18	Понятие электронной коммерции, основные направления развития электронной коммерции в туризме: работа с физическими и

	юридическими лицами. Технологию продажи туристического продукта через электронный магазин.
19	Понятие мультимедиа.
20	Понятие электронного справочника, наименования и возможности наиболее распространенных электронных справочников.
21	Возможности использования справочной информации на CD-дисках и в сети Интернет.
22	Основные направления деятельности туристического офиса, которые возможно автоматизировать.
23	Типовой состав программного комплекса, предназначенного для автоматизации деятельности туристического офиса.
24	Наименования и возможности наиболее распространенных программных продуктов автоматизации деятельности туристического офиса
25	Понятие глобальной системы бронирования и резервирования, наименования и возможности наиболее распространенных систем, способы подключения к глобальным системам бронирования и резервирования.
26	Основные функции гостиничных служб и возможности автоматизации их деятельности.
27	Типовой состав программных комплексов, предназначенных для автоматизации управления гостиницей.
28	Наименования и возможности наиболее распространенных программных продуктов автоматизации управления гостиничным бизнесом.
уметь	
29	Осуществлять выбор информационной технологии для повышения эффективности своей деятельности.
30	Осуществлять в сети Интернет поиск необходимой информации.
31	Регистрировать собственный почтовый адрес, написать электронное письмо, отправить электронное письмо с вложенной информацией, получить и прочитать электронное письмо.
32	Проводить расчет экономических показателей деятельности предприятия средствами программы Microsoft EXCEL.
33	Разрабатывать простейшие базы данных и запросы к ним средствами программы Microsoft ACCESS.
34	Разрабатывать презентации средствами программы Microsoft POWER POINT.
35	Осуществить оптимальный выбор программного обеспечения для автоматизации деятельности туристического офиса.
36	Освоить интерфейс работы с программой автоматизации деятельности туристического офиса.
37	Осуществить оптимальный выбор программного обеспечения для автоматизации управления гостиничным бизнесом.
38	Освоить интерфейс работы с программой автоматизации деятельности гостиницы.
иметь опыт (владеть)	
39	Формирования сложных документов средствами комплекса программ Microsoft Office.
40	Поиска информации страноведческого характера, информации,

	касающейся деятельности туристических фирм и гостиниц, юридической информации, регламентирующей сервисный и гостиничный бизнес.
41	Формирования, отправки и получения электронных писем.
42	Работы в среде программы, позволяющей автоматизировать деятельность туристического офиса.
43	Работы в среде программы, позволяющей автоматизировать управление гостиничным бизнесом.

#### 4. Содержание и структура учебной дисциплины

Лекционные занятия

Таблица 4.1

<b>(Модуль), дидактическая единица, тема</b>	<b>Часы</b>	<b>Ссылки на цели</b>
Семестр: 3		
Модуль: Аппаратные и программные основы информационных технологий		
Дидактическая единица: Аппаратное и программное обеспечение информационных технологий в социально-культурном сервисе и туризме: Офисное оборудование. Ксерокс. Факсимильный аппарат. Автоответчик. Персональные средства. Периферийные устройства персональных компьютеров. Устройства ввода. Устройства вывода. Принтеры. Плоттеры. Сетевые устройства. Модемы. Средства мультимедиа. Средства презентаций.		
Аппаратное и программное обеспечение информационных технологий в социально-культурном сервисе и туризме.	2	2
Дидактическая единица: Основы работы локальных и глобальных сетей: каналы и сети электронной почты.		
Локальные и глобальные сети. Основы работы глобальных компьютерных сетей.	4	13, 14, 17, 3, 4
Модуль: Общее программное обеспечение социально-культурного сервиса и туризма		
Дидактическая единица: Службы Интернет. Электронная почта		
Использование возможностей сети Интернет и электронной почты в социально-культурном сервисе	10	16, 3, 30, 31, 40, 41, 5
Дидактическая единица: Электронная коммерция в туризме		
Организация электронной коммерции в туризме	2	18, 6
Дидактическая единица: Использование мультимедиа-технологий в социально-культурном сервисе и туризме		
Применение мультимедиа-технологий в социально-культурном сервисе и туризме	2	19, 20, 21, 7

Дидактическая единица: Использование стандартных информационных технологий в работе предприятий социально-культурного сервиса и туризма: Современные виды информационного обслуживания. Принципы автоматизации и электронизации учреждений: электронизация документирования и документооборота, устройства создания электронной информации, электронные справочные службы (видеотека, телетекст, телеавтограф)		
Применение программных продуктов WORD, EXCEL в деятельности предприятий СКС и туризма	20	1, 2, 29, 32, 39, 8, 9
Модуль: Специальное программное обеспечение социально-культурного сервиса и туризма		
Дидактическая единица: Техническое и программное обеспечение туристического офиса: Концепция развития средств связи индивидуального назначения. Электросвязь. Основы телефонии. Сотовая, транкинговая и пейджинговая связь. Сервисное обеспечение оргтехники.		
Прикладные программы по формированию, продвижению и реализации туристического продукта	4	22, 23, 24, 35, 36, 42, 8, 9
Изучение систем автоматизации работы гостиницы	2	11, 26, 27, 28, 37, 38, 43
Дидактическая единица: Глобальные системы бронирования и резервирования		
Понятие информационной технологии. Роль информационных технологий в человеческой деятельности. Основные направления использования и развития информационных технологий в сервисной деятельности и туризме.	2	1, 12, 29
Изучение возможностей и способов эксплуатации глобальных систем бронирования и резервирования	4	10, 25
Семестр: 4		
Модуль: Общее программное обеспечение социально-культурного сервиса и туризма		
Дидактическая единица: Использование стандартных информационных технологий в работе предприятий социально-культурного сервиса и туризма: Современные виды информационного обслуживания. Принципы автоматизации и электронизации учреждений: электронизация документирования и документооборота, устройства создания электронной информации, электронные справочные службы (видеотека, телетекст, телеавтограф)		
Применение программных продуктов ACCESS, POWER POINT в деятельности предприятий СКС и туризма	28	1, 12, 22, 24, 29, 33, 34, 35, 37, 4, 9
Модуль: Специальное программное обеспечение социально-культурного сервиса и туризма		

Дидактическая единица: Техническое и программное обеспечение туристического офиса: Концепция развития средств связи индивидуального назначения. Электросвязь. Основы телефонии. Сотовая, транкинговая и пейджинговая связь. Сервисное обеспечение оргтехники.		
Изусение возможностей программ автоматизации деятельности туристического офиса	4	22, 23, 24, 35, 36, 42, 8, 9
Дидактическая единица: Системы автоматизации управления гостиничным сервисом		
Изучение работы в среде программы управления гостиничным комплексом	4	11, 26, 27, 28, 37, 38, 43

Практические занятия

Таблица 4.2

<b>(Модуль), дидактическая единица, тема</b>	<b>Учебная деятельность</b>	<b>Часы</b>	<b>Ссылки на цели</b>
Семестр: 3			
Модуль: Общее программное обеспечение социально-культурного сервиса и туризма			
Дидактическая единица: Использование стандартных информационных технологий в работе предприятий социально-культурного сервиса и туризма: Современные виды информационного обслуживания. Принципы автоматизации и электронизации учреждений: электронизация документирования и документооборота, устройства создания электронной информации, электронные справочные службы (видеотека, телетекст, телеавтограф)			
Подготовка рекламных материалов для клиентов туристических фирм с использованием текстового процессора WORD	Разработка в среде WORD рекламных листов по образцам для клиентов туристических фирм: изучение и использование различных приемов форматирования документов.	4	1, 2, 29, 32, 39, 8, 9
Подготовка писем и факсов клиентам и партнерам туристических фирм в среде текстового процессора WORD	Изучение и использование приемов работы со стандартными шаблонами WORD. Подготовка писем и	4	1, 2, 29, 32, 39, 8, 9

	факсов по предлагаемым образцам.		
Подготовка данных о деятельности туристического офиса и гостиничного комплекса в среде табличного процессора MS EXCEL	Изучение и применение приемов создания таблиц, ввода данных в таблицы, форматирования таблиц в среде EXCEL. Формирование таблиц, отражающих деятельность туристических офисов и гостиничных комплексов и создание их в среде EXCEL.	6	1, 2, 29, 32, 39, 8, 9
Изучение приемы расчетов с использованием таблиц EXCEL на примере данных, отражающих деятельность туристических офисов и гостиничных комплексов.	Изучение стандартных функций EXCEL. Применение функций в расчетах на примерах данных, отражающих деятельность туристического офиса гостиничного комплекса.	6	1, 2, 29, 32, 39, 8
Изучение механизма построения диаграммы EXCEL на примере данных, отражающих деятельность туристического офиса и гостиничного комплекса	Изучение набора стандартных диаграмм EXCEL. Построение круговых диаграмм, гистограмм, графиков, диаграмм площадей для задач из деятельности туристического офиса и гостиничного комплекса.	6	1, 2, 29, 32, 39, 8, 9
Расчет показателей экономической эффективности деятельности туристического офиса	Решение задач расчета экономической эффективности деятельности предприятия с использованием табличного процессора EXCEL.	8	1, 2, 29, 33, 39, 8, 9
Семестр: 4			
Модуль: Общее программное обеспечение социально-культурного сервиса и туризма			
Дидактическая единица: Использование стандартных информационных технологий в работе предприятий социально-культурного сервиса и туризма:			

Современные виды информационного обслуживания. Принципы автоматизации и электронизации учреждений: электронизация документирования и документооборота, устройства создания электронной информации, электронные справочные службы (видеотека, телетекст, телеавтограф)			
Создание баз данных в среде MS ACCESS на примере данных о деятельности туристического офиса и гостиничного комплекса.	Проектирование баз данных. Физическая реализация (создание) баз данных	6	1, 10, 2, 29, 32, 39, 9
Разработка запросов к базам данных на примере данных о деятельности туристического офиса и гостиничного комплекса	Формирование различных запросов к БД: простых, с параметрами, с вычислениями, итоговых.	8	1, 2, 29, 32, 39, 8, 9
Создание форм и отчетов в среде MS ACCESS	Разработка различных видов форм и отчетов по образцам на примерах данных о деятельности туристического офиса и гостиничного комплекса	6	1, 10, 2, 29, 32, 39, 9
Дидактическая единица: Использование возможностей Интернет и электронной почты в социально-культурном сервисе			
Изучение возможностей поисковых систем Интернет и содержимого туристических сайтов в Интернет	Освоение приемов поиска информации в Интернет по заданным критериям и сохранения ее для личного пользования. Изучение форматов и содержимого специализированных туристических сайтов.	4	16, 3, 31, 40, 41, 5
Модуль: Специальное программное обеспечение социально-культурного сервиса и туризма			
Дидактическая единица: Техническое и программное обеспечение туристического офиса: Концепция развития средств связи индивидуального назначения. Электросвязь. Основы			

телефонии. Сотовая, транкинговая и пейджинговая связь. Сервисное обеспечение оргтехники.			
Разработка презентаций для представления деятельности туристического офиса и гостиницы.	Изучение возможностей программы MS POWER POINT. Поиск информации в Интернет о программе автоматизации деятельности туристического офиса TOUR PILOT и подготовка презентации о возможностях программы.	6	1, 12, 2, 22, 23, 24, 29, 32, 35, 39, 42, 8, 9
Дидактическая единица: Системы автоматизации управления гостиничным сервисом			
Изучение возможностей программы автоматизации гостиницы HOTEL	Изучение простейших приемов работы в среде программы HOTEL	4	11, 26, 27, 28, 37, 38, 43

## 5. Самостоятельная работа студентов

### Семестр- 3, Подготовка к зачету

Подготовка к зачету по работе в программных продуктах MS OFFICE - 8 часов, в том числе:

- структура документа и приемы работы в программе MS WORD - 3 часа;
- структура документа и приемы работы в программе MS EXCEL- 3 часа;
- поиск и обработка информации с использованием браузеров - 2 часа.

Для подготовки к зачету используются примерные темы заданий (п. 9.2)

### Семестр- 3, Контрольные работы

Подготовка к контрольной работе по программе MS EXCEL- 2 часа: повторение методик подготовки электронной таблицы, использования функций и фильтров, построения диаграмм.

Для подготовки к контрольной работе используются методические материалы (п. 9.1.1)

### Семестр- 3, Подготовка к занятиям

Подготовка к практическим работам в течение семестра - 8 часов, в том числе:

при подготовке к практическому занятию предполагается изучение методического пособия по теме занятия (см. п. 9.1) в течение 0,25 часа; изучение приемов работы с планируемым программным обеспечением-0,22 часа.

### Семестр- 4, Контрольные работы

Подготовка к контрольной работе в среде MS ACCESS (2 часа), включающая: повторение приемов создания таблиц БД, формирования запросов к БД, построения форм и отчетов.

Для подготовки к контрольной работе используются методические материалы (п.9.1.2)

### Семестр- 4, Подготовка к экзамену

Подготовка к экзамену (4 часа).

Для подготовки к экзамену используются списки экзаменационных вопросов (п.9.3) и примеры практических заданий, включенных в экзаменационные билеты (п. 9.4)

#### **Семестр- 4, Подготовка к занятиям**

Подготовка к практическим работам - 6 часов:

при подготовке к практическому занятию предполагается изучение методического пособия по теме занятия (см. п. 9.1) в течение 0,20 часа, изучение приемов работы с планируемым программным обеспечением-0,15 часа.

Индивидуальная работа над рефератом - 4 часа

Темы рефератов выбираются студентами по желанию из прилагаемого в разделе "Контролирующие материалы" списка (п.9.4.4).

## **6. Правила аттестации студентов по учебной дисциплине**

1. Текущая и итоговая аттестация студентов проводятся в соответствии с правилами БРС.

3 семестр: максимальное число баллов, которое можно набрать в течение 3-го семестра - 80.

За выполнение каждого из 6 практических заданий студент может получить до 8 баллов. Оценка снижается на 2 балла, если студент сдает работу более, чем через 2 недели после срока ее исполнения.

За выполнение контролирующей самостоятельной работы студент может получить до 10 баллов. Оценка снижается на 1 балл за каждое невыполненное задание в работе.

За подготовку реферата студент может получить до 13 баллов. Оценка снижается, если в реферате обнаружен плагиат, реферат оформлен не по правилам оформления письменной работы, содержится информация, не имеющая отношения к теме реферата, объем реферата составляет менее 10 стр.

За посещение одной из 9 лекций и письменную формулировку вопроса по теме лекции студент может получить 1 балл.

4 семестр: максимальное число баллов, которое можно набрать в течение 3-го семестра - 60.

За выполнение одного из 6 практических заданий студент может получить до 7 баллов. Оценка снижается на 2 балла, если студент сдает работу более, чем через 2 недели после срока ее исполнения.

За выполнение контролирующей самостоятельной работы студент может получить до 10 баллов. Оценка снижается на 1 балл за каждое невыполненное задание в работе.

За подготовку реферата студент может получить до 10 баллов. Оценка снижается, если в реферате обнаружен плагиат, реферат оформлен не по правилам оформления письменной работы, содержится информация, не имеющая отношения к теме реферата, объем реферата составляет менее 10 стр.

2. В конце 3-го семестра проводится зачет. Для проведения зачета составлены задания, включающие практические работы по материалам, изученным в семестре (пример - пункте 9.2). За выполнение задания студент может получить до 20 баллов.

3. В конце 4-го семестра проводится экзамен. На экзамене студент может набрать до 40 баллов. Экзаменационный билет включает 2 вопроса:

- теоретический вопрос. Список теоретических вопросов приведен в пункте 9.3.
- практическое задание по изученному в процессе выполнения лабораторных работ материалу. Примеры практических заданий приведены в пункте 9.4.

## 7. Список литературы

### 7.1 Основная литература

#### В печатном виде

1. Морозов М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника : учебник для вузов по специальности 230500 "Социально-культурный сервис и туризм" / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. - М., 2002. - 239 с.
2. Морозов М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника : [учебник по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм"] / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. - М., 2009. - 238, [1] с. : ил., табл. - Рекомендовано УМО.

### 7.2 Дополнительная литература

#### В печатном виде

1. Есаулова С. П. Информационные технологии в туристической индустрии : учебное пособие / С. П. Есаулова. - М., 2011. - 151, [1] с.
2. Чудновский А. Д. Информационные технологии управления в туризме : учебное пособие для вузов по дисциплине "Гостиничный и туристический бизнес" специальности "Менеджмент организации" / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - М., 2008. - 100, [1] с. - Рекомендовано УМО.

## 8. Методическое и программное обеспечение

### 8.1 Методическое обеспечение

#### В печатном виде

1. Целебровская М. Ю. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / М. Ю. Целебровская, В. В. Денисов ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2008. - 59, [1] с. : табл.
2. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме : методические указания для 2 курса факультета бизнеса специальности 100103 - Социально-культурный сервис и туризм / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост. М. Ю. Целебровская]. - Новосибирск, 2006. - 42, [1] с. : ил.

#### В электронном виде

1. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме : методические указания для 2 курса факультета бизнеса специальности 100103 - Социально-культурный сервис и туризм / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост. М. Ю. Целебровская]. - Новосибирск, 2006. - 42, [1] с. : ил. - Режим доступа: <http://www.library.nstu.ru/fulltext/metodics/2006/3089.rar>

### 8.2 Программное обеспечение

1. Microsoft, MS Access, СУБД
2. Microsoft, Office XP, Офисный пакет приложений

## **9. Контролирующие материалы для аттестации студентов по дисциплине**

### **9.1. Содержание контрольных работ**

9.1.1. Примерные задания, предлагаемые студентам на контрольной работе "Использование программы Microsoft Excel в деятельности туристической фирмы"

1. Создать несколько электронных таблиц.
2. Используя арифметические и статистические функции, заполнить указанные ячейки созданных таблиц заданной информацией.
3. На основе созданных таблиц создать с использованием фильтров дополнительные таблицы.
4. Отсортировать указанные таблицы.
5. Построить по указанным данным круговые, столбчатые, ярусные диаграммы и графики.
6. По указанным таблицам построить сводные таблицы.

9.1.2. Примерные задания, предлагаемые студентам на контрольной работе "Использование программы Microsoft Access для создания баз данных, поддерживающих деятельность туристических офисов и гостиниц"

1. По заданному документу разработать логическую модель базы данных и реализовать ее на компьютере.
2. Создать схему базы данных.
3. Реализовать предложенные запросы (предлагаются запросы на выборку, с параметром, с вычислениями, итоговые и перекрестные запросы).
4. Построить форму, отражающую вид первичного документа.
5. В построенную форму включить подчиненные формы.

### **9.2. Примерное зачетное задание**

1. Создать несколько вложенных друг в друга папок для хранения зачетного задания.
2. В папке с помощью программы WORD создать по предложенному образцу многоколоночный документ сложной структуры.
3. С помощью программы EXCEL создать по предлагаемому образцу электронную таблицу. Используя аппарат математических и статистических функций, заполнить указанные ячейки производной информацией.
4. Скопировать построенную таблицу в документ WORD.
5. В сети Интернет найти текстовую и графическую информацию по указанной тематике, скопировать ее в документ WORD.

### **9.3. Список экзаменационных вопросов**

1. Что такое информационные технологии?
2. Какие информационные технологии используются в области социально-культурного сервиса и туризма?
3. Назовите основные направления влияния информационных технологий в области социально-культурного сервиса и туризма.
4. Что такое глобальная компьютерная сеть?
5. Какие основные услуги предоставляет Интернет для сферы социально-культурного сервиса и туризма?
6. Что такое электронная почта и каким образом можно использовать электронную почту в туристском и гостиничном бизнесе?

7. Что такое электронная коммерция и какие проблемы связаны с распространением электронной коммерции в России?
8. Каковы направления использования мультимедийных технологий в социально-культурном сервисе и туризме?
9. Какие справочники по туризму на CD-ROM вы знаете?
10. Каковы функции глобальных систем бронирования и резервирования?
11. Дайте характеристику наиболее известным системам бронирования.
12. Дайте классификацию информационных систем менеджмента в социально-культурном сервисе и туризме.
13. Назовите основные функции программ для автоматизации туристского офиса.
14. Опишите структуру типового программного комплекса для туристской фирмы.
15. Как осуществить выбор программы автоматизации для туристского офиса.
16. Дайте характеристику наиболее известных программ автоматизации работы туристско-го офиса.
17. Опишите основные бизнес-процессы в гостиничных комплексах.
18. Дайте сравнительную характеристику основным системам автоматизации гостиничного бизнеса.

#### 9.4. Примеры практических заданий, включенных в экзаменационные билеты

##### 9.4.1. Задание №1

1. Используя программу WORD, набрать текст следующего содержания:  
Чтобы получить информацию или услугу в WWW, их надо, прежде всего, разыскать, а поиск информации - непростая задача. По состоянию на 2000 год ресурсы WEB оцениваются более чем в 850 миллионов WEB-страниц.

Разумеется, рост WEB- пространства в геометрической прогрессии не будет продолжаться вечно. Когда-то наступит момент насыщения. Можно предположить, что темпы развития WWW замедлятся на рубеже 3-4 млрд WEB-страниц. Одной из причин замедления, в частности, станет ограниченность поля IP- адресов. Впрочем, к тому времени, наверное, уже заработает Интернет-2, и все будет по-другому.

Для поиска информации в сети используются специальные поисковые службы. Обычно поисковая служба - это компания, имеющая свой сервер, на котором работает некоторая поисковая система. Услуги абсолютного большинства поисковых служб бесплатны, но, тем не менее, по темпам роста сегодня это самый эффективный бизнес в мире. Всего за несколько лет такие службы как YANOO, Alta Vista, Inktomi и некоторые другие развились от лабораторных проектов бюджетом в десяток-другой тысяч долларов до компаний, стоимость которых составляет 10-15 миллиардов долларов. Такого темпа приращения капитала мир еще не знал, особенно для бесплатных (для конечного пользователя) услуг. При этом интересно отметить, что ниша бизнеса далеко не освоена.

2. Отформатировать набранный текст в соответствии со следующими параметрами
  - Размер - 15, начертание - курсив.
  - Выравнивание - по центру.
  - Расстояние между строками - 2 интервала.
  - Границы абзаца: слева и справа - 1 см, красная строка - 1,5 см.
  - Все поля - по 1,5 см.

3. Добавить в конец текста следующую таблицу:

Англоязычные поисковые системы		Русскоязычные поисковые системы	
№ п/п	Наименование	№ п/п	Наименование
	Адрес		Адрес

1. Alta Vista [www.altavista.com](http://www.altavista.com)
1. Aport [www.aport.ru](http://www.aport.ru)
2. Excite [www.excite.com](http://www.excite.com)
2. Rambler [www.rambler.ru](http://www.rambler.ru)
3. FAST Search [www.alltheweb.com](http://www.alltheweb.com)
3. Yandex [www.yandex.ru](http://www.yandex.ru)
4. Netscape Search [Search.netscape.com](http://Search.netscape.com) 4. Атрус [www.atrus.ru](http://www.atrus.ru)
5. Yahoo! [www.yahoo.com](http://www.yahoo.com)

4. Вставить рисунок, соответствующий тематике текста.

5. Создать презентацию, содержащую 3 слайда:

- Слайд 1 - набранный текст.

- Слайд 2 - таблица.

- Слайд 3 - рисунок.

Ввести анимацию, задать показ слайдов в автоматическом режиме.

#### 9.4.2. Задание №2

1. На основании данных, содержащихся в следующем тексте, с помощью программы EXCEL создать таблицу следующего вида:

Кол-во художественных фильмов	Количество развлекательных передач	Количество выпусков новостей	Количество телесериалов	Всего передач по каналу	% художественных фильмов от количества передач по каналу
1 канал					
2 канал					
3 канал					
Всего пе-редач ка-ждого вида					

По первому каналу Российского телевидения в день в среднем показывают 3 художественных фильма, 4 развлекательные передачи, 5 выпусков новостей и 4 сериала. На втором канале - 2 художественных фильма, 6 развлекательных передач, 6 выпусков новостей и 4 сериала. На третьем канале - 5 художественных фильмов, 2 развлекательные передачи, 6 выпусков новостей и 4 сериала.

2. Создать круговые диаграммы, отражающие количество художественных фильмов, передаваемых по разным каналам.

3. Создать столбчатую диаграмму (гистограмму), отражающую количество разных передач по всем каналам.

#### 9.4.3. Задание №3

1. Используя программу ACCESS, создать базу данных следующего вида:

Ф.И.О. клиента	Домашний адрес	Код тура	Внесенная сумма
Иванов П.И.	Новосибирск, ул. Кропоткина, д. 15, кв.10	АВ123	1256
Петров К.Д.	Новосибирск, ул. К. Маркса, 20, кв. 9	КР425	1200
Кошкина Е.П.	Новосибирск, Крас-ный проспект 51/2, кв. 20	ДР76	3000
Сидорова К.К.	Новосибирск, ул. Ле-нина, 1, кв. 12	КР125	2500

Ершова Е.О. Новосибирск, ул. Не-мировича-Данченко, 12, кв. 125 ДР75  
2000

Соколов Г.Н. Новосибирск, Во-кзальная магистраль, д.2, кв. 19 ВКР43 1200

2. Реализовать следующие запросы:

- По заданной с экрана фамилии клиента дать сведения о коде выбранного им тура и внесенной сумме.

- Дать полные сведения о тех клиентах, которые внесли менее 2500 руб.

3. Реализовать автоформы для созданных запросов.

#### 9.5. Темы рефератов

1. Реклама туристических и гостиничных услуг в сети Интернет.
2. Комплексная автоматизация внутриофисной работы в туристической фирме.
3. Эффективность Интернет-сайта туристической компании.
4. Внедрение компьютерных технологий в гостиничный бизнес.
5. Информационные технологии в туристической фирме.
6. Туристические услуги в РУНЕТ.
7. Состояние и перспективы использования Интернет в туристическом бизнесе.
8. Состояние и перспективы использования Интернет в гостиничном бизнесе.
9. Эффективная рекламная компания туристической фирмы в Интернет.
10. Виртуальные экскурсии.
11. Системы on-line-бронирования (бронирование туров, билетов, мест в гостиницах).
12. Современное программное обеспечение туристического офиса.
13. Использование информационных технологий в деятельности туроператора.
14. Этапы автоматизации деятельности туристического офиса.
15. Какие современные информационные технологии нужны гостиничному сервису?
16. Методика выбора программного обеспечения туристической фирмы.
17. Поисковые системы в жизни туристических агентств.
18. Современное программное обеспечение гостиничного комплекса.
19. Автоматизация деятельности служб питания в гостиничных комплексах.
20. Автоматизация деятельности инженерных служб гостиничных комплексов.
21. Реклама гостиничных услуг в Интернет.
22. Деятельность Интернет-магазинов в туристическом сервисе.
23. Использование CD-справочников в работе туристических агентств.
24. Автоматизация деятельности фирм-турагентов.
25. Использование средств автоматизации и электронных баз данных при формировании туров.
26. Использование глобальных распределительных систем в деятельности турагентств и гостиниц.
27. Организация рекламной кампании гостиницы с использованием мультимедиа-средств и сетевых технологий.
28. Организация продвижения турпродукта на рынке с использованием средств автоматизации и коммуникации.
29. Использование информационных технологий в управлении гостиничным комплексом.
30. История и деятельность глобальной распределительной системы Worldspan.