МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр бакалавриата Менеджмент

**УТВЕРЖДАЮ**
Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Таюрский Д.А.
_____
"___"_____20___ г.

# Программа дисциплины

Информационные технологии в сервисе Б1.Б.19

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис
Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
**Автор(ы):**
Попов М.Л.
**Рецензент(ы):**
Разумовская Е.М.

**СОГЛАСОВАНО:**
Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.
Протокол заседания кафедры No ___ от "____" _____ 201__г
Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):
Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__г

Регистрационный No

Казань
2016

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Попов М.Л. кафедра менеджмента в социальной сфере Институт управления, экономики и финансов , Mikhail.Popov@kpfu.ru

## 1. Цели освоения дисциплины

? понимание роли современных информационных систем в управлении предприятиями, классификация корпоративных информационных систем;

? ознакомление с методами внедрения корпоративных информационных систем;

? ознакомление с основными информационными системами управления производством MRP I, MRP II, ERP;

? анализ и сравнение конкретных систем;

## 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.Б.19 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.01 Сервис и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 2 курсе, 4 семестр.

Данная дисциплина относится к профессиональному циклу.

Курс "Информационные технологии в управлении" рекомендуется изучать после озна-комления с такими дисциплинами как "Менеджмент" и Основ Информатики

## 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

| Шифр компетенции | Расшифровка приобретаемой компетенции |
|---|---|
| ОК-14 (общекультурные компетенции) | участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности |
| ПК-10 (профессиональные компетенции) | готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса |
| ПК-13 (профессиональные компетенции) | готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности |
| ПК-14 (профессиональные компетенции) | к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов |

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

? структуру построения информационной системы организации

? обладать теоретическими знаниями о роли компьютерных систем управления ин-формационными потоками на предприятии.

? основы теории и методологии MRP-систем;

? методы внедрения информационных систем, как инструмента оптимизации дви-жения и использования материальных и информационных потоков на предприя-тии;

2. должен уметь:

? выявлять недостатки информационной системы управления предприятием;
? ориентироваться в типах и видах корпоративных информационных систем
? приобрести навыки анализа и выбора корпоративных информационных систем

3. должен владеть:
? терминологическим аппаратом дисциплины;
? принципами выбора информационных систем для предприятия

? навыками самостоятельного усвоения новых знаний в данной области

? навыками самостоятельного усвоения новых знаний в данной области

? навыками самостоятельного усвоения новых знаний в данной области

? навыками самостоятельного усвоения новых знаний в данной области

## 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 4 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

**Тематический план дисциплины/модуля**

| N | Раздел Дисциплины/ Модуля | Семестр | Неделя семестра | Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах) | | | Текущие формы контроля |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | |
| 1. | Тема 1. Информация, как экономическая категория. Роль информации в управлении предприятием. | 4 | 1,3,4 | 4 | 4 | 0 | устный опрос |
| 2. | Тема 2. Преимущества и недостатки сети на основе сервера. | 4 | 2,3,5,6 | 4 | 4 | 0 | устный опрос |
| 3. | Тема 3. Основные сервисы Интернет и их ис-пользование предприятиями | 4 | 4,5,7,8 | 2 | 4 | 0 | устный опрос |

| N | Раздел Дисциплины/ Модуля | Семестр | Неделя семестра | Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах) | | | Текущие формы контроля |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | |
| 4. | Тема 4. Информационная система пред-приятия. | 4 | 6,7,9,10 | 2 | 4 | 0 | тестирование |
| 5. | Тема 5. Корпоративные информационные системы. | 4 | 8,9,11,12 | 2 | 4 | 0 | устный опрос |
| 6. | Тема 6. Подходы к автоматизации. Особенности и варианты внедрения информационных систем на предприятии | 4 | 10,111314 | 2 | 8 | 0 | устный опрос |
| 7. | Тема 7. Построение типового плана внедре-ния | 4 | 12,1315,16 | 2 | 8 | 0 | тестирование |
| . | Тема . Итоговая форма контроля | 4 | | 0 | 0 | 0 | экзамен |
| | Итого | | | 18 | 36 | 0 | |

**4.2 Содержание дисциплины**

**Тема 1. Информация, как экономическая категория. Роль информации в управлении предприятием.**

***лекционное занятие (4 часа(ов)):***

Поиск информации. Актуальность инфор-мации. Обработка информации. Хранение и распространение информации. Компьютерные сети. Преимущества сетей: совместное использование данных, совместное использование периферийных устройств. Локальные и глобальные сети. Преимущества и недостатки одноранговой сети. Ограничения использования одноранговой сети в организациях.

***практическое занятие (4 часа(ов)):***

Поиск информации. Актуальность инфор-мации. Обработка информации. Хранение и распространение информации. Компьютерные сети. Преимущества сетей: совместное использование данных, совместное использование периферийных устройств. Локальные и глобальные сети. Преимущества и недостатки одноранговой сети. Ограничения использования одноранговой сети в организациях.

**Тема 2. Преимущества и недостатки сети на основе сервера.**

***лекционное занятие (4 часа(ов)):***

Функции сервера в организации. Распределение прав доступа в локальной сети, обеспечение конфиденциальности к доступу информации. Сервер приложений. Удаленный доступ. Систе-мы распределенных складов и центральный офис.

***практическое занятие (4 часа(ов)):***

Функции сервера в организации. Распределение прав доступа в локальной сети, обеспечение конфиденциальности к доступу информации. Сервер приложений. Удаленный доступ. Систе-мы распределенных складов и центральный офис.

**Тема 3. Основные сервисы Интернет и их ис-пользование предприятиями**

***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Электронная почта, коммерческая и некоммер-ческая рассылка. WWW-сервис. Гипертекстовые документы. Значение электронных досок объяв-лений и телеконференций в организации допол-нительных маркетинговых возможностей пред-приятия. Поисковые системы: каталоги и поиск по ключевым словам. Платежные системы и ин-тернет-банкинг. Критерии качества интернет-представительств предприятий и организаций. Продвижение интернет-представительства орга-низации в сети: регистрация в поисковых систе-мах и каталогах, баннерная реклама, сети обме-на баннерами.

***практическое занятие (4 часа(ов)):***

Электронная почта, коммерческая и некоммер-ческая рассылка. WWW-сервис. Гипертекстовые документы. Значение электронных досок объяв-лений и телеконференций в организации допол-нительных маркетинговых возможностей пред-приятия. Поисковые системы: каталоги и поиск по ключевым словам. Платежные системы и ин-тернет-банкинг. Критерии качества интернет-представительств предприятий и организаций. Продвижение интернет-представительства орга-низации в сети: регистрация в поисковых систе-мах и каталогах, баннерная реклама, сети обме-на баннерами.

**Тема 4. Информационная система пред-приятия.**

***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Отличия ИС от информационных техно-логий. Системы поддержки принятия ре-шений. Исполнительные ИС. Развитие информационной системы и обеспечение ее обслуживания. Жизненный цикл ин-формационных систем, создание и об-служивание информационных систем. Освоение, обслуживание, поддержка ИС

***практическое занятие (4 часа(ов)):***

Отличия ИС от информационных техно-логий. Системы поддержки принятия ре-шений. Исполнительные ИС. Развитие информационной системы и обеспечение ее обслуживания. Жизненный цикл ин-формационных систем, создание и об-служивание информационных систем. Освоение, обслуживание, поддержка ИС

**Тема 5. Корпоративные информационные системы.**

***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Концепции понимания КИС. Локальные, малые интегрированные, средние интегрированные и крупные интегрированные корпоративные си-стемы: виды, стоимость, особенности внедре-ния. Эволюция стандартов планирования в КИС: МКР, МКР II, ЕКР. Их отличия и особен-ности реализации.

***практическое занятие (4 часа(ов)):***

Концепции понимания КИС. Локальные, малые интегрированные, средние интегрированные и крупные интегрированные корпоративные си-стемы: виды, стоимость, особенности внедре-ния. Эволюция стандартов планирования в КИС: МКР, МКР II, ЕКР. Их отличия и особен-ности реализации.

**Тема 6. Подходы к автоматизации. Особенности и варианты внедрения информационных систем на предприятии**

***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Кусочная автоматизация, автоматизация по участкам, по направлениям, комплексная ав-томатизация предприятия. Критерии эффек-тивности внедрения корпоративной информа-ционной системы предприятия. Реорганизация деятельности предприятия при внедрении ин-формационной системы. Реинжиниринг и ин-формационные технологии.

***практическое занятие (8 часа(ов)):***

Кусочная автоматизация, автоматизация по участкам, по направлениям, комплексная ав-томатизация предприятия. Критерии эффек-тивности внедрения корпоративной информа-ционной системы предприятия. Реорганизация деятельности предприятия при внедрении ин-формационной системы. Реинжиниринг и ин-формационные технологии.

**Тема 7. Построение типового плана внедре-ния**

***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Типовой план внедрения обследование, предва-рительная переподготовка, техзадание, ТЭО, организация проекта, выработка целей, ТЗ на управление процессами, начальная перепод-готовка, планирование и управление верхнего уровня, управление данными, внедрение новых технологий управления, ПО, получение результата, анализ текущего состояния, постоянная переподготовка.

***практическое занятие (8 часа(ов)):***

Типовой план внедрения обследование, предва-рительная переподготовка, техзадание, ТЭО, организация проекта, выработка целей, ТЗ на управление процессами, начальная перепод-готовка, планирование и управление верхнего уровня, управление данными, внедрение новых технологий управления, ПО, получение результата, анализ текущего состояния, постоянная переподготовка.

### 4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

| N | Раздел Дисциплины | Семестр | Неделя семестра | Виды самостоятельной работы студентов | Трудоемкость (в часах) | Формы контроля самостоятельной работы |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Тема 1. Информация, как экономическая категория. Роль информации в управлении предприятием. | 4 | 1,3,4 | подготовка к устному опросу | 4 | устный опрос |
| 2. | Тема 2. Преимущества и недостатки сети на основе сервера. | 4 | 2,3,5,6 | подготовка к устному опросу | 4 | устный опрос |
| 3. | Тема 3. Основные сервисы Интернет и их ис-пользование предприятиями | 4 | 4,5,7,8 | подготовка к устному опросу | 4 | устный опрос |
| 4. | Тема 4. Информационная система пред-приятия. | 4 | 6,7,9,10 | подготовка к тестированию | 4 | тестирование |
| 5. | Тема 5. Корпоративные информационные системы. | 4 | 8,9,11,12 | подготовка к устному опросу | 4 | устный опрос |
| 6. | Тема 6. Подходы к автоматизации. Особенности и варианты внедрения информационных систем на предприятии | 4 | 10,111314 | подготовка к устному опросу | 8 | устный опрос |
| 7. | Тема 7. Построение типового плана внедре-ния | 4 | 12,1315,16 | подготовка к тестированию | 8 | тестирование |
| | Итого | | | | 36 | |

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

В процессе реализации учебной программы по дисциплине "Информационные технологии в управлении" используются такие образовательные технологии, как: лекции, семинары, обсуждение материалов по темам семинаров, решение практических задач на семинарах и в качестве домашнего задания.

## 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

**Тема 1. Информация, как экономическая категория. Роль информации в управлении предприятием.**

устный опрос , примерные вопросы:

Поиск информации. Актуальность инфор-мации. Обработка информации. Хранение и распространение информации. Компьютерные сети. Преимущества сетей: совместное использование данных, совместное использование периферийных устройств. Локальные и глобальные сети. Преимущества и недостатки одноранговой сети. Ограничения использования одноранговой сети в организациях.

**Тема 2. Преимущества и недостатки сети на основе сервера.**

устный опрос , примерные вопросы:

Функции сервера в организации. Распределение прав доступа в локальной сети, обеспечение конфиденциальности к доступу информации. Сервер приложений. Удаленный доступ. Систе-мы распределенных складов и центральный офис.

**Тема 3. Основные сервисы Интернет и их ис-пользование предприятиями**

устный опрос , примерные вопросы:

Электронная почта, коммерческая и некоммер-ческая рассылка. WWW-сервис. Гипертекстовые документы. Значение электронных досок объяв-лений и телеконференций в организации допол-нительных маркетинговых возможностей пред-приятия. Поисковые системы: каталоги и поиск по ключевым словам. Платежные системы и ин-тернет-банкинг. Критерии качества интернет-представительств предприятий и организаций. Продвижение интернет-представительства орга-низации в сети: регистрация в поисковых систе-мах и каталогах, баннерная реклама, сети обме-на баннерами.

**Тема 4. Информационная система пред-приятия.**

тестирование , примерные вопросы:

Концепции понимания КИС. Локальные, малые интегрированные, средние интегрированные и крупные интегрированные корпоративные си-стемы: виды, стоимость, особенности внедре-ния. Эволюция стандартов планирования в КИС: МКР, МКР II, ЕКР. Их отличия и особен-ности реализации.

**Тема 5. Корпоративные информационные системы.**

устный опрос , примерные вопросы:

Концепции понимания КИС. Локальные, малые интегрированные, средние интегрированные и крупные интегрированные корпоративные си-стемы: виды, стоимость, особенности внедре-ния. Эволюция стандартов планирования в КИС: МКР, МКР II, ЕКР. Их отличия и особен-ности реализации.

**Тема 6. Подходы к автоматизации. Особенности и варианты внедрения информационных систем на предприятии**

устный опрос , примерные вопросы:

Кусочная автоматизация, автоматизация по участкам, по направлениям, комплексная ав-томатизация предприятия. Критерии эффек-тивности внедрения корпоративной информа-ционной системы предприятия. Реорганизация деятельности предприятия при внедрении ин-формационной системы. Реинжиниринг и ин-формационные технологии.

**Тема 7. Построение типового плана внедре-ния**

тестирование , примерные вопросы:

Кусочная автоматизация, автоматизация по участкам, по направлениям, комплексная ав-томатизация предприятия. Критерии эффек-тивности внедрения корпоративной информа-ционной системы предприятия. Реорганизация деятельности предприятия при внедрении ин-формационной системы. Реинжиниринг и ин-формационные технологии.

**Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к экзамену:

ТЕСТ для контроля знаний по курсу "Информационные технологии в управлении" (фрагмент)

10. Системы, реализующие в первую очередь учетные функции:

? локальные

? малые интегрированные

? средние интегрированные

? крупные интегрированные

11. Только поэтапное внедрение возможно в информационных системах

? локальные

? малые интегрированные

? средние интегрированные

? крупные интегрированные

12. В каких из информационных систем инфраструктурные подразделения предприятия яв-ляются второстепенными и получают данные от подразделений цепочки сбыт-производство-закупки?

? локальные

? малые интегрированные

? средние интегрированные

? крупные интегрированные

13. Программа 1С-Предприятие относится к классу систем:

? IC (Inventory Control - учетные системы)

? MRP

? MRP II

? ERP

14. Программа SAP/R3 относится к классу систем:

? IC (Inventory Control - учетные системы)

? MRP

? MRP II

? ERP

15. Какой подход к автоматизации применяется если инвестиционные ресурсы предприятия недостаточны:

? кусочная автоматизация

? автоматизация по участкам

? автоматизация по направлениям

**7.1. Основная литература:**

1. Дик В.В., Мизина С.Н., Печенкин А.В. Информационный менеджмент: Руководство по изучению дисциплины, практикум, учебная программа. Евразийский открытый институт. 2007, Москва // http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=6170

2.Блюмин А. М. Информационный консалтинг : теория и практика консультирования : учебник для бакалавров. Издательство: Дашков и К-.2013, Москва. 364с. ЭБС "БиблиоРоссика". http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=7778

3. Захарова Т.И.Документационное обеспечение управления: учебно-практическое пособие.Евразийский открытый институт.2012, Москва. 157с. // http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=6162

**7.2. Дополнительная литература:**

1. Компьютерные сети. Учебный курс. Программа МСР, официальное пособие, экзамен 70-058. - Microsoft Press Русская редакция - 2007.

2. Козье Д. Электронная коммерция: Пер. с англ.- М.: Русская редакция.- 2009. - 288с.

3. Гейтс Б. Бизнес со скоростью мысли. - М.: Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2005.- 480 с.

4. Галкин С.Е. Бизнес в интернет. - М.: Центр, 2008. - 144с.

5. Грабауров В.А. Информационные технологии для менеджеров.-М.: Финансы и статисти-ка, 2007.- 368с.

6. Костров А.В. Основы информационного менеджмента - М.: Финансы и статистика, 2007. - 336с.

7. Баронов В.В. и др. Автоматизация управлением предприятия. - М.: Инфра-М, 2006. - 239с.- (Серия "Секреты менеджмента").

8. Карабутов, Николай Николаевич. Информационные технологии в экономике: Учеб. по-собие / Н.Н. Карабутов.?М.: Экономика, 2008

9. Автоматизированные информационные технологии в экономике: Учеб. для студ. вузов, обучающихся по экон. спец. / В.В.Брага, Н.Г.Бубнова, Л.А.Вдовенко и др.; Под ред. Г.А.Титоренко.?М.: ЮНИТИ, 2006

10. Козырев, Александр Александрович. Информационные технологии в экономике и управлении: Учеб. / А.А. Козырев.?3-е изд. [перераб. и доп.].?СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2007

**7.3. Интернет-ресурсы:**

журнал - http://www.infosoc.iis.ru/

издание - http://www.cfin.ru

издание о высоких технологиях C-NEWS - http://www.cnews.ru/

Море(!) аналитической информации CIT-forum - http://citforum.ru/

национальный открытый университет - http://www.intuit.ru/

ЭБС БиблиоРоссика - www.bibliorossica.com

**8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Информационные технологии в сервисе" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB,audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудованием имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Необходимы:

- компьютеры с подключением к сети в Интернет

- принтер и копировальный аппарат для распечатки текстов

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства .

Автор(ы):
Попов М.Л. _____
"__" _____ 201 __ г.

Рецензент(ы):
Разумовская Е.М. _____
"__" _____ 201 __ г.