АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.11 ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СЕРВИСЕ

Автор:

доцент кафедры сервиса, канд. экон. наук В.М. Комаров

Код и наименование направления подготовки, профиля:

43.03.01 Сервис, «Сервис транспортных средств»

Квалификация (степень) выпускника:

Бакалавр

Цель освоения дисциплины:

Сформировать компетенцию в области системы знаний о современных информационных технологиях, используемых в сервисе, и перспективах их развития; выработка у обучающихся устойчивых навыков работы с современными программными продуктами, используемыми в автоматизации предприятий сервиса.

План курса:

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем
Тема 1	История информационных систем в сервисе. Основные бизнес процессы сервиса продаж услуг и ресурсов авиакомпании	Этапы развития информационных технологии в глобальных дистрибутивных системах. Классификация, основные определения и термины в описании бизнес процессов оказания услуг.
Тема 2	Информационные технологии в сервисе продаж (на примере глобальных систем бронирования авиабилетов). Использование теории баз данных для сопровождения бизнес процессов продаж.	Описание функциональной структуры бизнес процессов оказания услуг в глобальных дистрибутивных системах (ГДС). Концептуальные основы информационно – поисковых систем и реляционных баз данных в ГДС.
Тема 3	Информационные системы дистрибуции тарифов в структуре сервисных услуг бизнес процесса продаж (на примере глобальных систем бронирования авиабилетов).	Основные термины и определения в процессе тарификации услуг авиакомпаний. Информационные технологии реализации тарифной политики в ГДС.
Тема 4	Информационные технологии поддержки бизнес процессов продаж (на примере продаж авиаперевозок) в глобальной сети Интернет.	Особенности оказания услуг в глобальной сети Интернет (на примере продаж авиаперевозок). Реализация услуг ГДС через Интернет – сайты предприятий сервиса.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

В ходе реализации дисциплины «Информационные технологии в сервисе» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:

при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);

– при проведении занятий семинарского типа:

- коллоквиум,
- круглый стол,
- практическое задание.

Зачет с оценкой проводится в виде ответа на теоретические вопросы билета и решения практического задания.

Основная литература:

1. Бурняшов Б.А. Информационные технологии в менеджменте. Вузовское образование, 2015. http://www.iprbookshop.ru/33674
2. Губарев А.В. Информационное обеспечение системы менеджмента качества. Телеком, 2013. http://www.iprbookshop.ru/25076