

**Приложение 1 к РПД**  
**Информационные технологии в индустрии сервиса**  
**43.03.01 Сервис**  
**Направленность (профиль) Сервис**  
**индустрии гостеприимства**  
**и общественного питания**  
**Форма обучения – очная**  
**Год набора - 2022**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ**  
**ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.01 Сервис
3.	Направленность (профиль)	Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания
4.	Дисциплина	Информационные технологии в индустрии сервиса
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

**I. Методические рекомендации по организации работы обучающихся во время проведения лекционных и лабораторных занятий**

**1.1 Методические рекомендации по организации работы обучающихся во время проведения лекционных занятий**

Изучение дисциплины «Информационные технологии в индустрии сервиса» позволяет студенту сформировать практические компетенции, позволяющие эффективно применять практические приемы и технологии для управления деловыми процессами предприятия сервиса. Электронные коммуникации и автоматизация рутинных, проектных и аналитических деловых процедур позволяют повысить конкурентоспособность как предприятия сервиса, так и специалиста фирмы. Вместе с тем информационные технологии находятся в постоянном динамичном обновлении, агрегировании своих ресурсов, что определяет востребованность специалистов, способных к самостоятельному, инициативному овладению новыми приемами и способами действий с ресурсами ИКТ.

Обучение в системе информационных технологий построено на практике обзора современных ресурсов информатизации и автоматизации, используемых в деловых процессах предприятия сервиса, включает занятия по формированию практических умений и навыков работы с ИТ-продуктами, пакетами офисных программ. Курс включает различные виды учебной и исследовательской работы, которые ориентированы на формирование у студента навыков работы с профессиональными источниками информации, проектирования баз данных для работы в индустрии сервиса и моды.

Работа с лекционным материалом – работа с записями.

Материал лекций является алгоритмом поиска информации на заданную тему, ориентирует в проблемах и ресурсах информационных систем. Материалы лекции необходимо использовать для подготовки к лабораторным занятиям. В ходе лекции следует внимательно относиться к тем моментам, где преподаватель указывает на основные и дополнительные источники информации: следует четко записывать данные источника, оставлять место для дополнительных комментариев, а также для того, чтобы записать аналогичный источник информации, раскрывающий данный пункт темы. В качестве дополнительной работы следует применять метод формализации записей, то есть на свободном месте создавать схемы, зафиксированного материала. Новые термины, понятия, определения следует выделять, добиваться глубокого запоминания формулировок, а также мысленно выстраивать логику связей между терминами и определениями различных модулей.

**1.2 Методические рекомендации по подготовке к лабораторным занятиям**

Лабораторная работа в отличие от семинарских и практических занятий является учебной технологией, где студент непосредственно под руководством преподавателя и самостоятельно выполняет задание экспериментально-опытного характера. Применительно к занятиям по информационным технологиям в индустрии сервиса суть лабораторных занятий сводится к получению непосредственных навыков работы с программным обеспечением, электронными ресурсами, также на лабораторных занятиях студенты учатся моделировать базы данных, строить логические схемы управления процессами предприятия, формирования заказа для клиента и т.п., такие навыки отражают повседневную работу специалиста сервисного предприятия, поэтому ряд заданий представляет собой деловую игру по решению ИТ-задач фирмы.

Источники подготовки к лабораторной работе – лекционный материал, учебные пособия, электронные инструкции по работе с программным обеспечением в том числе демо-версии и комментарии к ним, инструкции для работы с гаджетами, материалы веб-страниц субъектов индустрии сервиса, производителей программных продуктов.

Лабораторное занятие подразумевает индивидуальную выполнение большинства работ, поэтому требуется четко осмыслить цель, требования к содержанию и результату работы

Результаты работы по выполнению лабораторных заданий является ведущим компонентом в итоговой оценке компетенций по данному курсу.

Самостоятельная работа ориентирована на создание мотиваций и навыков для работы с большими объемами динамично меняющейся информации. Она позволяет актуализировать и приобрести новые знания, повысить способность использовать готовые программные продукты и технологии.

### **1.3. Методические рекомендации по подготовке презентации**

Алгоритм создания презентации:

- 1 этап – определение цели презентации
- 2 этап – подробное раскрытие информации,
- 3 этап – основные тезисы, выводы.

Следует использовать 7-12 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;

- на втором слайде необходимо разместить ключевые вопросы, представленные в презентации

- оставшиеся слайды имеют информативный характер.

Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

#### **Требования к оформлению и представлению презентации:**

1. Тщательно структурированная информация.
2. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
3. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
4. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
5. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
6. Графика должна органично дополнять текст.
7. Выступление с презентацией длится не более 10 минут;

### **1.4 Методические рекомендации по решению кейс-заданий**

Метод case-study или метод конкретных ситуаций (от английского case – случай, ситуация) представляет собой неигровой имитационный метод активного обучения, где ключевым методом является проблемно-ситуационный анализ, который представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую в качестве задачи для анализа и поиска решения. Прагматический анализ предполагает осмысление того или иного объекта, процесса, явления

с точки зрения более эффективного использования в практике работы организации (диагностику содержания деятельности в ситуации, ее моделирование и оптимизацию).

Решение кейса представляет собой продукт самостоятельной индивидуальной или групповой работы обучающихся. Работа с кейсом осуществляется поэтапно:

Первый этап – знакомство с текстом кейса, изложенной в нем ситуацией, ее особенностями.

Второй этап – выявление фактов, указывающих на проблему(ы), выделение основной проблемы (основных проблем), выделение факторов и персоналий, которые могут реально воздействовать.

Третий этап – выстраивание иерархии проблем (выделение главной и второстепенных), выбор проблемы, которую необходимо будет решить.

Четвертый этап – генерация вариантов решения проблемы. Возможно проведение «мозгового штурма».

Пятый этап – оценка каждого альтернативного решения и анализ последствий принятия того или иного решения.

Шестой этап – принятие окончательного решения по кейсу, например, перечня действий или последовательности действий.

Седьмой этап – презентация индивидуальных или групповых решений и общее обсуждение.

Восьмой этап - подведение итогов в учебной группе под руководством преподавателя.

Применение кейсов может быть предложено для самостоятельной работы, коллективного обсуждения, а также для оценочных задач в индивидуальной работе со студентами.

## **1.5 Методические указания к выполнению терминологического диктанта**

Терминологический диктант предполагает проверку понимания ключевых терминов по дисциплине, может быть проведен как самостоятельное контрольное мероприятие или быть включенным в собеседование со студентом. Проведение диктанта предполагает, что студент умеет раскрывать содержание термина или по развернутому определению записывать термин (понятие) в чек-лист. Терминологический диктант проводится как подготовка к тестовым заданиям. Для подготовки к диктанту можно использовать следующие формы работы:

- работа с конспектом лекций
- составление глоссария по темам
- составление мемокарты понятия, где используется несколько терминов.

## **1.6 Методические указания к выполнению тестовых заданий**

Тестовая система предусматривает вопросы / задания, на которые необходимо дать один или несколько вариантов правильного ответа из предложенного списка ответов. При поиске ответа необходимо проявлять внимательность. Прежде всего, следует иметь в виду, что в предлагаемом задании всегда будет один правильный и один неправильный ответ. Всех правильных или всех неправильных ответов быть не может. Нередко в вопросе уже содержится смысловая подсказка, что правильным является только один ответ, поэтому при его нахождении продолжать дальнейшие поиски уже не требуется.

Вопросы в тестах могут быть обобщенными, не затрагивать каких-то деталей, в этом случае необходимо найти ответ, который является верным по существу, обобщает какое-либо понятие, раскрывает процесс и т.п.

Тестовые задания сгруппированы по темам учебной дисциплины.

Количество тестовых вопросов/заданий по каждой теме определено так, чтобы быть достаточным для оценки знаний по всему пройденному материалу.

## 1.7. Методические рекомендации по подготовке к сдаче экзамена

**Подготовка к экзамену** предполагает последовательную активность в освоении материалов курса, участие в практических занятиях, выполнение заданий для самостоятельной работы. В период подготовки к экзамену студенты вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания. На экзамен выносится материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр.

Подготовка студента к экзамену включает в себя три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы.

При подготовке к экзамену студентам целесообразно использовать материалы лекций, основную и дополнительную литературу.

Экзамен проводится в устной форме по билетам, которые утверждаются на заседании кафедры и включают в себя два вопроса. Формулировка вопросов совпадает с формулировкой перечня вопросов, доведенного до сведения обучающихся накануне экзаменационной сессии. Содержание вопросов одного билета относится к различным разделам программы с тем, чтобы более полно охватить материал учебной дисциплины.

Преподавателю предоставляется право задавать студентам вопросы в рамках билета, а также, помимо теоретических вопросов, предлагать задачи практико-ориентированной направленности по программе данного курса.

На подготовку к ответу на билет на экзамене отводится 45 минут.

Результат экзамена выражается оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», а также баллами в соответствии со шкалой, принятой в МАГУ.

При явке на экзамен студенты обязаны иметь при себе зачетную книжку, которую они предъявляют преподавателю в начале экзамена, а также письменные принадлежности. За нарушение дисциплины и порядка студенты могут быть удалены с экзамена.

## II. ПЛАНЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ

### Лабораторная работа 1. Характеристика информационного общества и перспективы его развития.

**Цель** – актуализация навыков систематизации информации о заданном объекте и фиксация данных в программах MS Office (WORD, EXEL).

#### Часть 1. Интерактивное занятие.

Работа в микрогруппах в компьютерном классе.

1. Вводное краткое собеседование по теме.
2. На основании данных, собранных в открытых источниках (учебная литература, СМИ, Интернет, лекции) составить эссе (текст) по теме лабораторной работы. Объем материала – 1 страница (2000 печатных знаков).
3. Полученный файл передать другой группе.
4. На основании полученного файла составить экспертное заключение о качестве материала, обосновать выбор критериев оценки.
5. Обсуждение результатов работы.

#### Вопросы для самоконтроля:

1. Назовите не менее пяти отличий традиционного и современного общества.
2. Что такое экономика знаний?
3. Что такое экономика впечатлений?
4. Через какой период информация в современной цивилизации удваивается?
5. Назовите вехи становления информационного общества?

6. Приведите примеры, подтверждающие существенное влияние информации на обычную жизнь человека.

### **Часть 2. Вопросы для коллективного обсуждения:**

1. Какие факторы увеличивают оборот информации в современном обществе?
2. Что является ингибитором информационного обмена?
3. Выскажите мнение о пиратстве в информационной среде.

### **Самостоятельная работа.**

Подготовить презентацию

### **Литература [1 глава 1, 2]**

## **Лабораторная работа 2. Типология информационных технологий для маркетинга, менеджмента и производства в индустрии моды.**

Цель – формирование навыков поиска информации в электронной среде (профессиональные сайты).

### **Часть 1.**

#### **Задание.**

1. Составить таблицу «Участники информационных коммуникаций в индустрии сервиса и моды», в таблицу включить поля: участник, входящие ресурсы, информационные продукты, устойчивые связи.
2. На основе таблицы составить схему (модель) «Информационные коммуникации субъектов индустрии моды».

### **Часть 2. Интерактивное занятие.**

С помощью ИТ-ресурсов создать опрос на темы истории и тенденций моды.

По результатам представить данные в виде инфографики.

Алгоритм выполнения задания.

1. Выделить 3 блока вопросов, которые раскрывают тему исследования, создать для каждого блока вопросы различного типа.
2. Выбрать он-лайн ресурс, который будет базой для проведения опроса – выполнить загрузку вопросов. Сделать рассылку информации для прохождения опроса.
3. Провести анализ полученных ответов, выбрать модель представления (презентации) результатов. Создать итоговый отчет.
4. Защитить отчет.

### **Самостоятельная работа.**

Подготовить презентацию

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Почему необходимы усилия по созданию каналов обратной связи в индустрии сервиса?
2. Какие ошибки разработчиков опросов являются критическими?
3. В чем преимущества создания инфографики как презентации информации?

### **Литература [1, глава 3]**

## **Лабораторная работа 3. Источники информации: поиск, оценки актуальности, достоверности, анализ, систематизация.**

Цель – актуализировать знания о принципах работы с источниками информации.

### **Часть 1.**

**Задание 1.** Составить таблицу «Источники информации в электронной среде»

Источник	Тип информации	Преимущества	Недостатки

### Вопросы для самоконтроля

1. Что такое в информационной среде «мониторинг», «срез информации»?
2. Какая информация может быть агрегирована в единую систему?
3. В чем отличие информации официальных источников и социальных сетей?

### Часть 2. Интерактивное занятие - «Алгоритм создания чек-лист оценки информационного события»

- запишите определение «достоверность информации», «актуальность информации».
- запишите определение «контент-анализ», «системный оператор», «каталог».
- запишите алгоритм анализа информационного сообщения.
- сформулируйте проблемы оценки медиасобытия.
- определите критические точки в оценке медиановости.
- создайте каталог вопросов для оценки информации по медиасобытию.

**Кейс 1.** Анализ медиановостей на основе чек-листа.

**Кейс 2.** Критические ошибки информационного сообщения.

### Вопросы для самоконтроля:

1. Почему многие люди не доверяют информации Интернет?
2. Какие факторы влияют на устаревание информации?
3. Что такое перепроверка данных?

### Вопросы для коллективного обсуждения:

1. Что такое «установка» в восприятии информации?
2. Как снизить риск получения недостоверной информации?
3. Какие методы систематизации информации наиболее эффективны в повседневной работе?

### Самостоятельная работа.

Подготовить презентацию

### Литература [2]

### Лабораторная работа 4. ИТ-продукты автоматизации деловых процессов предприятий сервиса.

**Цель** – изучение программных продуктов, обеспечивающих работу предприятия сервиса.

#### Задание 1. Подготовка данных к автоматизации деловых процессов фирмы.

Этапы выполнения задания:

- составить перечень деловых процессов фирмы (текст).
- распределить полученные записи по признакам: управленческие решения, отчеты, работа с персоналом, работа с клиентами, работа с поставщиками услуг и др.
- выделить категории: разовые, постоянные, повторяющиеся и др.
- указать деловые процессы, которые являются критически важными для работы предприятия.
- выделить процессы, которые коммутируются между собой (связаны), указать цепочки последовательных процессов.
- выделить процессы, которые требуют большого объема информации (из одного источника, из нескольких источников).

#### Задание 2. Интерактивное занятие – практикум.

На примере одного из процессов предприятия составить таблицу.

Вход процесса	Ресурсы процесса	Процедуры процесса	Риски процесса	Выход процесса	Участники процесса

### Задание 3. Составить инструкцию «Работа секретаря с электронной почтой»

Алгоритм:

1. Записать основные разделы (блоки) работы с электронной почтой.
2. Записать позиции, которые снизят риск (исключат) ошибки в работе.
3. Нарисовать с помощью компьютерных программ (на выбор) алгоритм работы с электронной почтой.
4. Объединить текст и рисунок в единый документ.

### Вопросы для самоконтроля:

1. Какие требования предъявляют к программным продуктам автоматизации работы офиса?
2. Что такое регламент работы с заявкой?
3. Почему необходима номенклатура документов предприятия? Зачем присваивать документам индексы?

### Самостоятельная работа.

Подготовить презентацию

Литература [1, глава 3, 4]

## Лабораторная работа 5. База данных в системе управления информационными ресурсами предприятия сервиса.

### Часть 1. Вопросы для обсуждения.

На основании обзора программ обеспечения офиса раскрыть вопросы:

1. Базы данных – ресурс развития фирмы.
2. Классификация баз данных.
3. Бухгалтерские базы данных: структура, назначение.
4. Базы данных клиентов: принципы формирования, возможности использования.
5. Система обработки информации для формирования баз данных.
6. Концептуальное проектирование базы данных
7. Определение типов сущностей и типов связей.
8. Определение атрибутов и связывание их с типами сущностей и связей
9. Определение атрибутов, являющихся потенциальными и первичными ключами
10. Логическое проектирование базы данных (для реляционной модели)

### Часть 2. Интерактивное занятие

**Практическое задание:** на основании материала кейса построить таблицы в EXCEL по разным типам первичных ключей. Объединить в базу данных.

**Кейс:** Необходимо спроектировать базу данных для ведения учета в небольшой фирме, оказывающей услуги своим клиентам. При оформлении заказа в главной таблице должны фиксироваться дата заказа, фирма-заказчик, стоимость заказа и затраты фирмы, сотрудник-исполнитель, вид работ, а также более детальное описание оказанной услуги.

В состав базы целесообразно включить три таблицы:

*Заказы* – дата выполнения, стоимость, затраты, содержание работ, исполнитель;

*Заказчики* - сведения о клиентах (адреса, телефоны, руководство и т. п.);

*Исполнители* – сотрудники, выполняющие заказы.

### Вопросы для самоконтроля:

1. Есть ли необходимость создавать несколько баз данных для фирмы?

2. В чем состоит проблема управления агрегированной базой данных?
3. Чем отличаются понятия «классификация» и «типологизация»?

#### **Самостоятельная работа.**

Подготовить презентацию

#### **Литература [1]**

### **Лабораторная работа 6. Информационные технологии в обеспечении качества работы предприятий сервиса.**

**Цель** – актуализировать знания по оценке качества работы предприятия сервиса.

#### **Часть 1. Программные средства CRM-менеджмента**

На основе материалов кейса

1. Составить перечень данных, необходимых для оценки качества работы фирмы. Указать источник, предложить периодичность сбора данных. Обосновать выбор.
2. Составить перечень критериев работы сотрудника (должность по выбору).
3. Объединить данные, предложить модель формализации данных.

#### **Часть 2. Интерактивное занятие – практикум.**

##### **Задание (для подгрупп).**

1. Сформировать скрипт-лист для беседы с клиентом в офисе во время заказа.
2. Составить скрипт-лист презентации услуг фирмы.
3. Составить чек-лист «тайного покупателя».

##### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Зачем необходим алгоритм работы с жалобой клиента (письменный вариант)?
2. Что такое продуктивный результат анализа работы?
3. Чем отличаются «чек-лист» и «скрипт-лист»?

##### **Вопросы для коллективного обсуждения:**

1. Какие программные продукты позволяют продуктивно применять принципы клиент-ориентированного менеджмента.
2. Почему для эффективного управления необходимо использовать данные объективного контроля?
3. Как система объективного контроля работы сотрудника связана с программами стимулирования и мотивации работы?

#### **Самостоятельная работа.**

Подготовить презентацию

#### **Литература [2]**

## **РАЗДЕЛ 2. ПРИКЛАДНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПРИМЕНЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ИНДУСТРИИ СЕРВИСА**

### **Лабораторная работа 7. Электронная коммерция как комплексная информационная технологий.**

**Цель** – актуализировать знания о современных технологиях продажи товаров и услуг.

#### **Задание 1.**

1. Разработать программу оценки 2-3 интернет магазинов одежды.
2. Провести анализ работы интернет-магазинов.
3. Создать презентацию по итогам исследования.



## **Задание 2. Интерактивное занятие.**

Разработать техническое задание для создания личного кабинета пользователя интернет-магазина (сервиса по продаже услуг).

В задании должны быть учтены специфика услуги или товара, примерная характеристика покупателя, требование к дизайну страницы.

Создать презентацию по итогам разработки.

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Что такое виртуальные обзоры?
2. Как работают платежные системы в электронной среде?
3. Какие ошибки разработки веб-сайта снижают конкурентоспособность магазина в электронной среде?

### **Самостоятельная работа.**

Подготовить презентацию

### **Литература [2, глава 2]**

## **Лабораторная работа 8. Электронные каталоги: принципы формирования и продвижения.**

Цель – научить профессионально анализировать электронные каталоги как информационные продукты и как ресурс развития предприятия сервиса.

### **Часть 1. Интерактивное занятие**

На основании интернет-ресурсов составить обзор электронных каталогов разных типов. Сформулировать требования пользователей к электронному каталогу.

### **Часть 2.**

На основании кейса «Эпохи и люди» создать каталог одежды для мастер-класса.

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Что такое тренд-борд?
2. Что такое хелпдеск-виджет?
3. Какие обновления обязательны для электронного каталога моды?

### **Вопросы для коллективного обсуждения:**

1. Как работают тренд-мейкеры?
2. Какие факторы повышают привлекательность он-лайн каталога?
3. Как осуществляется выбор формата электронного каталога?

### **Самостоятельная работа.**

Подготовить презентацию

### **Литература [1]**

## **Лабораторная работа 9. Геоинформационные системы индустрии сервиса.**

Цель – научить использовать ГИС в текущей работе предприятий сервиса.

### **Интерактивное занятие – Задание 1. «Маршрут»**

1. На основании сервисов интерактивных карт составить маршруты поездки из Мурманска в Милан (другой центр для шопинга или участия в выставке).

а) сухопутный маршрут на автомобиле;

б) комбинированный маршрут «автомобиль-паром».

Сделать описание маршрута: расстояние, расход бензина, места ночлега, места отдыха (дни пребывания в местности с достопримечательностями), собрать фотографии, которые будут служить ориентирами (знаменитые памятники, мосты, крупные развязки и т.п.).

2. Обсуждение представленных маршрутов в группе.

### **Задание 2.**

Сделать обзор сервисов, которые позволяют закрепить для пользователей метки о работе предприятия моды в пространстве виртуальных карт. Создать оптимизированный информационный продукт, который целесообразно загрузить в один из картографических сервисов, для привлечения клиентов через виртуальную навигацию.

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Что такое геолокация?
2. Какие виды навигаторов наиболее популярны?
3. Чем отличается интерактивная карта от фотографии карты, размещенной в интернете?

### **Вопросы для коллективного обсуждения:**

1. Что дает предприятию использование интерактивных карт на собственном сайте?
2. Какие правовые проблемы возникают при использовании геолокационных сервисов?
3. В чем сущность конкуренции геоинформационных сервисов?

### **Самостоятельная работа.**

Подготовить презентацию

### **Литература [1, раздел 5]**

## **Лабораторная работа 10. Технологии дополненной реальности в индустрии моды.**

Цель – расширить знания обучающихся о тенденциях виртуальных технологий.

### **Часть 1.**

На основании материалов видеороликов о дополненной реальности предложить концепцию применения этой практики на предприятиях индустрии моды.

### **Часть 2 - Интерактивное занятие**

С помощью сервисов-конструкторов создать собственную визитную карточку, где будут представлены личные данные и QR-метка для перехода на страницу в социальных сетях.

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Где дизайнерские решения влияют на применение технологий дополненной реальности?
2. Чем отличает QR-метка от записи ссылки на сайт?
3. Для чего служат очки дополненной реальности?

### **Вопросы для коллективного обсуждения:**

1. Как поддержать интерес к виджетам дополненной реальности со стороны клиентов?
2. Что предполагает понятие «искусство войны в иллюстрациях»?

### **Самостоятельная работа.**

Подготовить презентацию

### **Литература [1, глава 3]**

## **Лабораторная работа 11. Корпоративное обучение средствами информационных технологий.**

Цель – актуализировать знания об образовательных ресурсах и конструкторах обучающих заданий.

## **Часть 1.**

Изучить платформу Webinar.ru.

Посмотреть вебинары по моде на других площадках.

Представить эссе о трендах и перспективах он-лайн обучения.

## **Часть 2. Интерактивное занятие**

Разработать программу мастер-класса (тема по согласованию с преподавателем).

Подобрать обучающий контент для мастер-класса.

Разработать контрольные задания по изученной теме.

Создать проект вебинара (презентация).

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. В чем суть концепции «образование длиною жизнь»?
2. Почему современные технологии образования применяют практику индивидуальной траектории?
3. Что такое мастер-класс?

### **Вопросы для коллективного обсуждения:**

1. Как выбрать площадку для вебинара?
2. Какие методы активизации участников вебинара наиболее эффективны?
3. Как создать интересный тест для самостоятельной работы слушателя?

### **Самостоятельная работа.**

Подготовить презентацию

## **Литература [2].**

## **Лабораторная работа 12. Информационная безопасность в деловых процессах предприятий сервиса.**

**Цель** – научить создавать формализованный документ, регламентирующий оборот информации на предприятии сервиса.

### **Задание.**

1. Работа в группе – сформулировать основные риски, разрушающие информационную безопасность фирмы, выделить зоны ответственности руководителей и специалистов.
2. Индивидуальная работа – по предложенному шаблону разработать проект документа «Регламент обеспечения информационной безопасности фирмы».
3. Работа в группе – обсуждение проектов регламента, слияние документов, обсуждение правила внедрения документа в повседневную работу фирмы.

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Что такое информационная безопасность?
2. Что такое электронная подпись? Электронные ключи?
3. Что такое имиджевые риски в ИБ?
4. Что такое человеческий фактор в системе ИБ?
5. Что такое пассивная ИБ? Активная ИБ?

### **Вопросы для коллективного обсуждения:**

1. Чем отличаются понятия «политика конфиденциальности» и «политика информационной безопасности»?
2. Можно ли использовать регламенты другой фирмы для внедрения системы безопасности в собственную фирму?
3. Что такое защита персональных данных средствами информационных технологий?

## **Часть 2. Интерактивное занятие**

Составить таблицу «ИБ фирмы» (ИТ-риски: факторы обострения, ресурсы преодоления, риски нерешенной проблемы).

**Самостоятельная работа.**

Подготовить презентацию

**Литература: [1, Раздел 4]**