

Шершнёва А.В.

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СЕРВИСЕ



УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

ГО ВПО «ДонНУЭТ»
Донецк
2020

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

Государственная организация высшего профессионального
образования «Донецкий национальный университет экономики и
торговли имени Михаила Туган-Барановского»

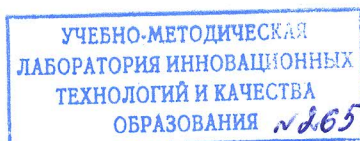
Кафедра информационных систем и технологий управления

Шершнёва А.В.

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СЕРВИСЕ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис,
программы высшего профессионального образования
«Бакалавриат», очной и заочной форм обучения



Утверждено
на заседании кафедры информационных
систем и технологий управления
Протокол № 4 от 15 сентября 2020 г.

Зав. кафедрой ИСТУ
А.В. Шершнёва

Одобрено
учебно-методическим советом
ГО ВПО «ДонНУЭТ»
Протокол № 2 от 30 09 2020 г.
Председатель Л.А. Омелянович

ГО ВПО «ДонНУЭТ»
Донецк
2020

УДК 338.48:004.9(075.8)
ББК 65.433с515я732я73
Ш50

Рецензенты:

Л.В. Крылова – канд. тех. наук, доц.;
Н.Н. Давидчук – канд. экон. наук, доц.

Шершнёва А.В.

Ш50 Информационные технологии в сервисе: учеб. пособ. для студ. напр. подготовки 43.03.01 Сервис, програм. высшего проф.образов. «Бакалавриат», очн. и заоч. форм обучения / М-во образ. и науки ДНР, ГОВПО «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М.Туган-Барановского», каф. информ. систем и технологий упр.; А.В. Шершнёва. – Донецк: ДонНУЭТ, 2020. – 132 с.

В учебном пособии рассмотрены вопросы формирования информационных ресурсов; использования информационных технологий в различных отраслях обслуживания потребителей; представлена структура и состав информационной системы; использования инструментальных средств Microsoft Office для визуализации информации и структурирования документов. Смысловой модуль «Разработка и администрирование инфологической модели баз данных в сервисе» посвящен особенностям проектирования и эксплуатации баз данных в профессиональной сфере. В третьем смысловом модуле рассмотрены особенности использования сетевых технологий в сервисной деятельности, в частности организация сети Internet; использование информационно-поисковых системы для формирования базы знаний для предприятий сферы услуг, анализ интернет-ресурсов; автоматизированные системы бронирования и резервирования.

Каждая тема учебного пособия состоит из теоретического материала, примеров практических заданий и методических указаний для их решения, тестовых заданий, что позволит обучающимся приобрести знания, умения и навыки использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности.

УДК 338.48:004.9(075.8)
ББК 65.433с515я732я73

© Шершнёва А.В., 2020
© ГОВПО «Донецкий национальный
университет экономики и торговли имени
Михаила Туган-Барановского, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
СМЫСЛОВОЙ МОДУЛЬ 1. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СЕРВИСЕ НА БАЗЕ MICROSOFT OFFICE.....	5
Тема 1. Информационные технологии в сервисной деятельности.....	5
Тема 2. Создание электронных презентационных материалов в среде Microsoft Power Point.....	16
Практические задания по теме.....	22
Тема 3. Формирование документов сложной структуры средствами текстового редактора MS Word.....	37
Практические задания по теме.....	43
Примеры тестовых заданий по темам смыслового модуля 1.....	43
СМЫСЛОВОЙ МОДУЛЬ 2. РАЗРАБОТКА И АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ИНФОЛОГИЧЕСКОЙ МОДЕЛИ БАЗ ДАННЫХ В СЕРВИСЕ.....	46
Тема 4. Проектирование баз данных. Создание таблиц.....	46
Практические задания по теме.....	56
Тема 5. Технология построения запросов к базе данных.....	63
Практические задания по теме.....	70
Тема 6. Создание форм и отчетов в базе данных. Импорт и экспорт данных.....	79
Практические задания по теме.....	87
Примеры тестовых заданий по темам смыслового модуля 2.....	99
СМЫСЛОВОЙ МОДУЛЬ 3. СЕТЕВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ В СЕРВИСЕ.....	102
Тема 7. Организация сети Internet. Информационно-поисковые системы для предприятий сферы услуг.....	102
Практические задания по теме.....	117
Тема 8. Автоматизированные системы бронирования и резервирования.....	119
Практические задания по теме.....	126
Примеры тестовых заданий по темам смыслового модуля 3.....	127
ЛИТЕРАТУРА.....	130

ВВЕДЕНИЕ

Освоение современных информационных технологий является одной из основных задач, решаемых в процессе подготовки специалистов сферы услуг, успешная работа которых предусматривает свободное владение новейшими технологиями, эффективность использования которых определяет продуктивность деятельности, скорость принятия управленческих решений в режиме реального времени, надежность и оперативность обработки и передачи информации. В связи с чем возникает объективная необходимость формирования современных информационных компетенций обучающихся, что определяет значимость учебной дисциплины «Информационные технологии в сервисе».

Целью изучения дисциплины «Информационные технологии в сервисе» является формирование у будущих специалистов современного уровня информационной и компьютерной культуры, приобретение знаний о развитии и использовании информационных технологий и систем в сервисе.

Задачи учебной дисциплины состоят в приобретении практических навыков использования современных информационных технологий и методов обработки информации для решения различных задач в учебной и практической деятельности по специальности на основе использования широкого диапазона технических и программных средств.

Дисциплина состоит из трех смысловых модулей. В первом смысловом модуле собраны работы по созданию сложных документов в среде текстового редактора MS Word и подготовки электронного презентационного материала. Второй модуль посвящен разработке и администрированию баз данных в сервисе. В третьем модуле представлены задачи по организации работы с информационно-поисковыми системами для предприятий сферы услуг, а также автоматизированными системами бронирования и резервирования.

Данная пособие способствует получению теоретических знаний и закреплению практических навыков обучающихся при работе с программными приложениями Microsoft Office и сетевыми ресурсами. Может использоваться для подготовки обучающихся к выполнению индивидуальных заданий, аудиторных практических работ, текущему и промежуточному контролю.