

СОДЕРЖАНИЕ ПОДГОТОВКИ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ СЕРВИСА В ОБЛАСТИ ИНФОРМАЦИОННЫХ И КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Т.А. Лавина, К.Н. Фадеева

Россия, г. Чебоксары

Применение информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) становится неотъемлемым условием повышения конкурентоспособности любого сервисного предприятия. Происходит уменьшение времени обслуживания клиентов, предложение большего выбора услуг потребителям, улучшение качества услуг. Автоматизация офисной деятельности помогает сотрудникам работать более эффективно, интегрируя информационные технологии в свои процессы. Программное обеспечение электронной обработки данных увеличивает эффективность документооборота, уменьшая время на набор документа, его проверку, исправление ошибок и печать на бумажный носитель. Аналогичным образом электронные таблицы уменьшают время, необходимое на сбор, анализ и обработку большого количества числовых данных для принятия решения. Эти системы не только ускоряют процесс расчетов и формирование документов, но и могут уменьшать стоимость услуг. Благодаря мультимедийным технологиям возможно оперативное предоставление потенциальному клиенту информации о любом виде услуг.

Содержание подготовки студентов сервисных специальностей вуза к использованию ИКТ в профессиональной деятельности определяется особенностями сферы обслуживания и возможностями использования ИКТ в сервисной деятельности

К особенностям сферы обслуживания в области ИКТ можно отнести:

–разнообразии (предложение большего выбора услуг, в том числе информационных);

– изменчивость видов сервисной деятельности (использование ИКТ в целях оперативного реагирования на появление новых и трансформацию существующих услуг в соответствии с уровнем информатизации сервисного предприятия и развития общества);

– направленность на индивидуальные потребности клиентов (персонафикация клиента при удовлетворении его потребностей в условиях использования ИКТ);

– создание привлекательных для клиентов условий предоставления услуг (уменьшение времени и стоимости обслуживания);

– воспроизводимость услуги (заинтересованность работников сервиса в повторном обращении клиентов и привлечении новых клиентов за счет оперативного выполнения запросов клиентов на основе ИКТ).

Среди возможностей использования ИКТ в сервисной деятельности можно выделить:

– организацию информационного взаимодействия между специалистом сервиса и клиентом в условиях функционирования локальных компьютерных сетей и глобальной сети Интернет для осуществления приема заказа на услугу, решения проблем потребителя услуг;

– визуализацию специализированной информации (как для специалиста сферы сервиса, так и для потребителя услуг) на компьютере, в том числе графическую интерпретацию числовой информации;

– осуществление незамедлительной обратной связи между специалистом сферы сервиса и ИКТ с целью получения профессионально значимой информации для дальнейшего ее использования;

– подбор нужной информации из информационных систем, распределенного информационного ресурса локальных и глобальной компьютерных сетей при планировании, подготовке и проведении профессиональных мероприятий (презентаций продукции, услуг, рекламных акций и прочего) в зависимости от вида сервисной деятельности;

– использование информационных систем экономического, финансового

профиля в целях автоматизации учета и контроля деятельности специалиста сферы сервиса;

– использование систем поддержки принятия решений при планировании и реализации специалистом сферы сервиса профессиональной деятельности;

– архивирование и хранение больших объемов профессионально значимой информации с возможностью ее использования, передачи и тиражирования;

– автоматизацию процессов электронного приема документов и платежей потребителей услуг сервисного предприятия на основе специализированного программного и аппаратного обеспечения;

– использование средств информационной защиты специализированных данных сервисного предприятия от неправомерных действий.

На основе перечисленных выше особенностей сферы обслуживания и возможностей использования ИКТ в сервисной деятельности было разработано содержание курса «Использование ИКТ в сервисной деятельности», имеющего модульную структуру.

Модуль 1. Теоретические основы использования ИКТ специалистами сферы сервиса в профессиональной деятельности в современных условиях информатизации общества.

Данный модуль раскрывает вопросы, отражающие: общее представление о состоянии, проблемах, перспективах информатизации общества как глобального процесса в стране и за рубежом; социально-экономические, научно-технические предпосылки информатизации общества; влияние процесса информатизации на сферу сервиса; общие представления о возможностях и направлениях использования ИКТ в сервисной деятельности.

Модуль 2. Практическая реализация возможностей ИКТ специалистами сферы сервиса в профессиональной деятельности в современных условиях информатизации общества.

Целью данного модуля является изучение систем поддержки принятия решений при планировании и реализации сервисной деятельности;

использование компьютерных систем для составления бизнес-плана сервисного предприятия, анализа финансового состояния предприятия; применение систем электронного документооборота, экспертных, бухгалтерских систем для решения задач сервисной деятельности.

Модуль 3. Автоматизация информационного обеспечения и организационного управления профессиональной деятельности специалистов сферы сервиса на базе ИКТ.

В данном модуле раскрываются следующие вопросы: использование ИКТ в процессах автоматизации офисной деятельности, делопроизводства, реализации финансовых и экономических расчетов в сфере сервиса; изменение деятельности работников сферы сервиса в условиях применения ИКТ в контексте автоматизации офисной деятельности; применение автоматизированных рабочих мест.

Модуль 4. Информационное взаимодействие в условиях функционирования локальных и глобальной компьютерных сетей, потенциал распределенного информационного ресурса.

Данный модуль отражает следующие вопросы: характерные особенности информационного взаимодействия в условиях функционирования локальных и глобальной компьютерных сетей, реализация потенциала распределенного информационного ресурса; основные направления реализации возможностей использования компьютерных сетей (локальных, глобальной) в сервисной деятельности; виды информационного взаимодействия при работе в компьютерных сетях; возможности организации поиска информации в компьютерных сетях для использования в сфере сервиса; использование специализированных инструментальных программных средств и систем для разработки сайтов.

Модуль 5. Возможные негативные последствия использования ИКТ в деятельности специалистов сферы сервиса и меры по их предотвращению.

Данное направление раскрывает вопросы, отражающие условия безопасного и эффективного применения средств вычислительной техники,

средств ИКТ (в том числе организационные, психологические, управленческие, санитарно-гигиенические и прочие условия применения ИКТ в профессиональной деятельности), возможные последствия использования ИКТ и меры по их предотвращению.

Модуль 6. Информационная безопасность в профессиональной деятельности специалиста сферы сервиса.

Данное направление раскрывает вопросы, отражающие общие подходы к защите прав интеллектуальной собственности в сфере сервиса, представленной в электронном виде, основные определения (интеллектуальная собственность, предшествующая интеллектуальная собственность, создаваемая интеллектуальная собственность, патент, конфиденциальная информация и др.); основные нормативно-правовые акты, регламентирующие защиту авторских прав на интеллектуальную собственность, представленную в электронном виде; аспекты соблюдения соответствующих правовых и этических норм передачи информации по телекоммуникационным каналам в учебной, профессиональной и личной переписке; этические нормы поведения людей в информационной среде.