

Документ подписан электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кислова Наталья Николаевна

Должность: Проректор по УМР и качеству образования

Дата подписания: 16.06.2023 15:49

Уникальный программный ключ:

52802513f5b14a975b7e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра информационно-коммуникационных технологий в образовании

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УМР и КО,
председатель УМС СГСПУ

 Н.Н. Кислова

Проектирование информационной среды предприятия сервиса

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Информационно-коммуникационных технологий в образовании**

Учебный план ФЭУС-620Co(4г)
Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108
в том числе: Виды контроля в семестрах:
экзамен 7

аудиторные занятия 42

самостоятельная работа 66

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр(Курс.Номер семестра на курсе)	7(4.1)		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД
Вид занятий				
Лекции	16	16	16	16
Практические	26	26	26	26
В том числе инт.	18	18	18	18
Итого ауд.	42	42	42	42
Контактная работа	42	42	42	42
Сам. работа	66	66	66	66
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

Злыгостева Алтынай Кутбаевна

При наличии обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, которым необходим особый порядок освоения дисциплины (модуля), по их желанию разрабатывается адаптированная к ограничениям их здоровья рабочая программа дисциплины (модуля).

Рабочая программа дисциплины

Проектирование информационной среды предприятия сервиса

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514

составлена на основании учебного плана:

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Информационный сервис»

утвержденного Учёным советом СГСПУ от 30.08.2019 протокол № 1

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Информационно-коммуникационных технологий в образовании

Протокол от 27.08.2019 г. №1

Переутверждена на основании решения ученого совета СГСПУ

Протокол заседания Ученого совета СГСПУ от 25.02.2022 г. №7.

Зав. кафедрой Л.И. Фишман

Начальник УОП



_____ Н.А. Доманина

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель изучения дисциплины: формирование технологической готовности обучающихся к решению профессиональных задач, связанных с проектированием информационной среды предприятия сервиса с применением средств информационно-коммуникационных технологий для оптимизации его деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

Курс предполагает подготовку обучающихся к решению следующих профессиональных задач

- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса посредством проектирования его информационной среды;
- участие в исследовании методов управления качеством изделий и услуг за счет совершенствования информационной среды предприятия сервиса;
- выбор необходимых методов и средств проектирования информационной среды предприятия сервиса.

Область профессиональной деятельности:

06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;
 07 Административно-управленческая и офисная деятельность;
 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.В.ДВ.01
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале:	
Основы менеджмента в сервисе	
Сервисная деятельность	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
Организационное проектирование в сервисной деятельности	
Реинжиниринг бизнес-процессов в сервисе	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

ПК-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

Знает: последовательность разработки модели информационной среды предприятия сервиса; понятие организационной модели информационной среды предприятия сервиса, основные принципы декомпозиции модели при ее проектировании на плоскость различных аспектов управления; принципы и подходы формирования проектирования информационной среды предприятия сервиса;

Умеет: выполнять "привязку" модели информационной среды предприятия сервиса, определить соответствие между работами (блоками работ) и исполнителями; осуществлять добавление целей на диаграмму стратегической карты; моделировать показатели, описывать цели при помощи показателей; осуществлять оценку процессов с помощью показателей.

ПК-7. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК-7.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений

Знает: основные структурные компоненты информационной среды предприятия сервиса для работы с клиентами, зоны ответственности и функции подразделений; возможности средств информационно-коммуникационных технологий для выявления особенностей потребителя.

Умеет: описывать объекты деятельности, осуществлять связывание процессов; определять ключевые показатели эффективности взаимодействия с клиентами; выбирать организационную модель взаимодействия с клиентами в зависимости от специфики предприятия сервиса; применять средства информационно-коммуникационных технологий для выявления основных психологических особенностей потребителя; моделировать стратегические цели; причинно-следственных связей между целями; применять средства информационно-коммуникационных технологий для выявления особенностей потребителя, создавать стратегические карты.

Владеет: навыками составления регламентирующей документации по основным информационным процессам взаимодействия с клиентами; навыками организации мониторинга особенностей потребителя с использованием информационно-коммуникационных технологий на основе средств информационно-коммуникационных технологий.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часов	Интеракт.
	Раздел 1. Информационная среда предприятия сервиса: понятие, структура, особенности			
1.1	Информация как стратегический ресурс предприятия /Лек/	7	2	0
1.2	Информация как стратегический ресурс предприятия /Пр/	7	2	0
1.3	Информация как стратегический ресурс предприятия /Ср/	7	6	
1.4	Информационные технологии как составная часть информационной среды /Лек/	7	4	2
1.5	Информационные технологии как составная часть информационной среды /Пр/	7	4	2

1.6	Информационные технологии как составная часть информационной среды /Ср/	7	10	0
1.7	Информационное обеспечение управления предприятием /Лек/	7	2	2
1.8	Информационное обеспечение управления предприятием /Пр/	7	4	2
1.9	Информационное обеспечение управления предприятием /Ср/	7	10	0
1.10	Информационная среда предприятия сервиса /Лек/	7	2	2
1.11	Информационная среда предприятия сервиса /Пр/	7	4	2
1.12	Информационная среда предприятия сервиса /Ср/	7	10	0
Раздел 2. Проектирование информационной среды предприятия сервиса				
2.1	Основные этапы проектирования информационной среды предприятия /Лек/	7	2	2
2.2	Основные этапы проектирования информационной среды предприятия /Пр/	7	8	2
2.3	Основные этапы проектирования информационной среды предприятия /Ср/	7	18	0
2.4	Разработка технического задания на проектирование информационной среды выбранного предприятия сервиса /Лек/	7	4	0
2.5	Разработка технического задания на проектирование информационной среды выбранного предприятия сервиса /Пр/	7	4	2
2.6	Разработка технического задания на проектирование информационной среды выбранного предприятия сервиса /Ср/	7	12	0

5. Оценочные и методические материалы по дисциплине (модулю)

5.1. Содержание аудиторной работы по дисциплине (модулю)

7 семестр, 8 лекций, 13 практических занятий

Раздел 1. Информационная среда предприятия сервиса: понятие, структура, особенности

Лекция № 1 (2 часа)

Информация как стратегический ресурс предприятия

Вопросы и задания:

1. Понятие информации, виды информации, ценность информации.
2. Управление знаниями в бизнесе.

Практическое занятие № 1 (2 часа)

Информация как стратегический ресурс предприятия

Вопросы и задания:

1. Информация как стратегический ресурс предприятия. Продукт: коллективное эссе.

Лекции № 2-3 (4 часа)

Информационные технологии как составная часть информационной среды (2 часа)

Вопросы и задания:

1. Информационные технологии - основные понятия, терминология, классификация.
2. Уровни описания ИТ-технологии: концептуальный, логический, физический.
3. Понятие управления и информационного обеспечения управления. Понятие системы управления экономическим объектом (предприятием) и ее основные подсистемы обеспечения: информационное, организационное, техническое, математическое, программное, правовое.

Практические занятия № 2-3 (4 часа)

Информационные технологии как составная часть информационной среды

Вопросы и задания:

1. Информационные технологии как составная часть информационной среды. Продукт: совместная презентация
2. Знакомство с системой BusinessStudio: создание рабочей базы, запуск программы, знакомство с интерфейсом, обзор среды моделирования»

Лекция № 4 (2 часа)

Информационное обеспечение управления предприятием

Вопросы:

1. Корпоративные информационные системы.
2. Основные системы (подсистемы) информационного обеспечения управления предприятием: информационные системы бухгалтерского учета, системы взаимодействия с покупателями, системы обеспечения принятия решений, системы планирования ресурсов предприятия и другие).

Практические занятия № 4-5 (4 часа)

Информационное обеспечение управления предприятием

Вопросы и задания:

1. Кластер

Лекция № 5 (2 часа)

Информационная среда предприятия сервиса (4 часа)

Вопросы:

1. Понятие, состав, структура, формирование требований к информационной среде предприятия сервиса.
2. ИТ-стратегия предприятия сервиса.

Практические занятия № 6-7 (4 часа)

Информационная среда предприятия сервиса

Вопросы и задания:

1. Информационная среда предприятия сервиса. Продукт: структурная Схема
2. Формализация целей и задач проектирования и развития информационной среды. Разработка стратегической карты с формализованными целями проектирования и развития информационной среды, а также показателями измерения достижения этих целей

Раздел 2. Проектирование информационной среды предприятия сервиса

Лекция № 6 (2 часа)

Основные этапы проектирования информационной среды предприятия

Вопросы:

1. Основные этапы проектирования. Исследование предметной области.
2. Формирование требований к информационной среде, формулировка целей.
3. Разработка концепции информационной среды. Техническое задание на проектирование информационной среды.
4. Разработка моделей, интеграция и тестирование информационной системы.
5. Стадии и этапы процесса канонического проектирования ИС.

Практические занятия № 8-11 (8 часов)

Основные этапы проектирования информационной среды предприятия

Вопросы и задания:

1. Основные этапы проектирования информационной среды предприятия. Продукт: доска задач
2. Разработка иерархической организационной структуры выбранного предприятия сервиса.

Лекции № 7-8 (4 часа)

Разработка технического задания на проектирование информационной среды выбранного предприятия сервиса (4 часа)

Вопросы:

1. Исследование и анализ основных видов деятельности предприятия сервиса.
2. Структурирование деятельности предприятия в бизнес-процессы, протекающие в организации.
3. Обоснование необходимости разработки стратегии формирования и развития информационной среды предприятия.
4. Определение цели проектирования и развития информационной среды предприятия с учетом выявленных и формализованных бизнес-процессов. Формализация целей проектирования и развития информационной среды на стратегической карте.
5. Разработка (проектирование, формирование) технического задания (ТЗ) на проектирование (разработку) информационной среды выбранного предприятия сервиса с учетом протекающих на предприятии сервиса бизнес-процессов и требований к информационной среде предприятия сервиса

Практические занятия № 12-13 (4 часа)

Разработка технического задания на проектирование информационной среды выбранного предприятия сервиса

Вопросы и задания:

1. Разработка иерархической структуры бизнес-процесса «Проектирование информационной среды предприятия сервиса» (или деятельности, заключающейся в проектировании информационной среды).
2. Формализация бизнес-процессов предприятия с целью проектирования информационной среды

Продукт: модель описания бизнес-процессов

5.2. Содержание самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

Содержание обязательной самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы	Продукты деятельности
1	Информация как стратегический ресурс предприятия	На материале известного Вам предприятия сервиса проиллюстрировать особенности информационных потоков организации, применение информационного обеспечения и информационных технологий для управления выбранным предприятием сервиса.	Эссе + информационная карта
2	Информационные технологии как составная часть информационной среды		
3	Информационное обеспечение управления предприятием.	На материале известного Вам предприятия сервиса проиллюстрировать особенности информационных потоков организации, применение информационного обеспечения и информационных технологий для управления выбранным предприятием сервиса.	Эссе + информационная карта
		Написать развернутые ответы на вопросы в виде эссе: 1. Что такое бизнес-процесс? 2. Что такое информационная среда предприятия сервиса? 3. Каковы состав и структура информационной среды предприятия сервиса? 4. Перечислите основные цели описания бизнес-процессов.	
4	Информационная среда предприятия сервиса	Написать развернутые ответы на вопросы в виде эссе: 1. Что такое бизнес-процесс? 2. Что такое информационная среда предприятия сервиса? 3. Каковы состав и структура информационной среды предприятия сервиса? 4. Перечислите основные цели описания бизнес-процессов.	Эссе с элементами перекрестной оценки

5	Основные этапы проектирования информационной среды предприятия.	Используя специальное программное средство (программное обеспечение) для моделирования спроектировать информационную среду предприятия сервиса.	<ul style="list-style-type: none"> Стратегическая карта с целями и показателями (картинка); Иерархическая организационная структура выбранного предприятия сервиса (схема организационной структуры в виде иерархических блоков); Схемы бизнес-процессов выбранного предприятия сервиса (схемы в нотации IDEF0);
6	Разработка технического задания на проектирование информационной среды выбранного предприятия сервиса.	<ul style="list-style-type: none"> Разработать цели и показатели измерения целей проектирования и развития информационной среды предприятия сервиса и формализовать их на стратегической карте. Разработать организационную структуру проектируемого предприятия сервиса. Структурировать основные бизнес-процессы предприятия сервиса с соблюдением правил моделирования в нотации IDEF0 с целью разработки ТЗ на проектирование информационной среды предприятия. Разработать ТЗ на проектирование информационной среды предприятия сервиса с учетом протекающих на выбранном предприятии сервиса бизнес-процессов. 	<ul style="list-style-type: none"> Техническое задание на проектирование информационной среды выбранного предприятия сервиса, оформленное в формате .doc с применением для описания технического задания текстового редактора Word.

Содержание самостоятельной работы по дисциплине на выбор

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы	Продукты деятельности
1	Информация как стратегический ресурс предприятия	Задание 1. Подготовить презентацию на тему «Информационная среда предприятия сервиса: цели, задачи, тип, состав, основные этапы разработки». Задание 2. Прохождение дистанционного обучения по курсу «Информационные технологии в управлении». http://www.intuit.ru/studies/courses/1055/271/info	Презентация Сертификат, подтверждающий прохождение дистанционного курса
2	Информационные технологии как составная часть информационной среды		
3	Информационное обеспечение управления предприятием		
4	Информационная среда предприятия сервиса		
5	Основные этапы проектирования информационной среды предприятия	Задание 1. Представить развернутый ответ по теме «Информационная среда предприятия сервиса» в виде ментальной карты Тони Бьюзена – 10 баллов Задание 2. Подготовить презентацию на тему «Программное обеспечение для моделирования бизнес-процессов: BS, Aris, «Менеджер процессов» компании IC», BPwin».	Ментальная карта Презентация
6	Разработка технического задания на проектирование информационной среды выбранного предприятия сервиса		

5.3. Образовательные технологии

При организации изучения дисциплины будут использованы следующие образовательные технологии: информационно-коммуникационные технологии, технология организации самостоятельной работы, технология рефлексивного обучения, технология модульного обучения, технология игрового обучения, технологии групповой дискуссии, интерактивные технологии, технология проблемного обучения, технология организации учебно-исследовательской деятельности, технология проектного обучения, технология развития критического мышления.

5.4. Текущий контроль, промежуточный контроль и промежуточная аттестация

Балльно-рейтинговая карта дисциплины оформлена как приложение к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему	Издательство, год
Л1.1	Матяш С.А.	Корпоративные информационные системы : учебное пособие / С.А. Матяш. - Москва ; Библиогр.: с. 458-467. - ISBN 978-5-4475-6085-0 URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=435245	Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 471 с.
Л1.2	Капулин Д.В.	Информационная структура предприятия : учебное пособие / Д.В. Капулин, А.С. Кузнецов, Е.Е. Носкова ; Сибирский федеральный университет. URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=435685	Красноярск : Сибирский федеральный университет (СФУ), 2014. – 186 с.
Л1.3	Мамонова В.Г.	Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / В.Г. Мамонова, Н.Д. Ганелина, Н.В. Мамонова ; Новосибирский государственный технический университет. URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228975	Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. – 43 с.

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему	Издательство, год
Л2.1	Титоренко Г.А.	Информационные системы и технологии управления : учебник / ред. Г. А. Титоренко. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 592 с. : ил., табл., схемы – (Золотой фонд российских учебников). URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684775	Москва : Юнити-Дана, 2017. - 592 с. :
Л2.2	Антонов В.Ф.	Методы и средства проектирования информационных систем : учебное пособие / В.Ф. Антонов, А.А. Москвитин ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=458663	Ставрополь : СКФУ, 2016. - 342 с.
Л2.3	Схиртладзе А.Г.	Проектирование единого информационного пространства виртуальных предприятий : учебник / А.Г. Схиртладзе, А.В. Скворцов, Д.А. Чмырь. – Изд. 2-е, стер. URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469047	Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 617 с.
Л2.4	Исакова А.И.	Информационный менеджмент : учебное пособие / А.И. Исакова ; Томский Государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР) URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480806	Томск : ТУСУР, 2016. – 177 с.
Л2.5	Абрамова Л.В.	Инструментальные средства информационных систем : учебное пособие / Л.В. Абрамова ; Северный (Арктический) федеральный университет им. М. В. Ломоносова. URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436131	Архангельск : Северный (Арктический) федеральный университет (САФУ), 2013. – 118 с.
Л2.6	Золотов С.Ю.	Проектирование информационных систем : учебное пособие / С.Ю. Золотов ; Томский Государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР). URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=208706	Томск : Эль Контент, 2013. – 88 с.

6.2 Перечень программного обеспечения

- Acrobat Reader DC
- Dr.Web Desktop Security Suite, Dr.Web Server Security Suite
- GIMP
- Microsoft Office 365 Pro Plus - subscription license (12 month) (Пакет программ Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher, Teams, OneDrive, Yammer, Stream, SharePoint Online).
- Microsoft Windows 10 Education
- XnView
- Архиватор 7-Zip

6.3 Перечень информационных справочных систем, профессиональных баз данных

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
- Базы данных Springer eBooks
- 1С:ИТС ПРОФ ВУЗ
- СПС «ГАРАНТ-Аналитик»
- СПС «Консультант-Плюс»

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Наименование специального помещения: помещение для самостоятельной работы, Читальный зал. Оснащенность:
-----	---

	ПК-4шт. с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду СГСПУ, Письменный стол-4 шт., Парты-2 шт.
7.2	Наименование специального помещения: учебная аудитория для проведения лекционных занятий, практических занятий, групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, Учебная аудитория. Оснащенность: Меловая доска-1шт., Комплект учебной мебели, ноутбук, проекционное оборудование (мультимедийный проектор и экран).

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Работа над теоретическим материалом происходит кратко, схематично, последовательно фиксируются основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю.

Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с информационными источниками в разных форматах.

Также в процессе изучения дисциплины методические рекомендации могут быть изданы отдельным документом.

Балльно-рейтинговая карта дисциплины «Проектирование информационной среды предприятия сервиса»

Курс 4 Семестр 7

Вид контроля		Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
Наименование раздела: «Информационная среда предприятия сервиса: понятие, структура, особенности»			
Текущий контроль по разделу 1:			
1	Аудиторная работа	-	-
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	3	5
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	3	5
Контрольное мероприятие по разделу 1		14	20
Промежуточный контроль по разделу 1		20	30
Наименование раздела: «Проектирование информационной среды предприятия сервиса»			
Текущий контроль по разделу 2:			
1	Аудиторная работа	5	10
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	5	10
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	5	10
Контрольное мероприятие по разделу 2		21	40
Промежуточный контроль по разделу 2		36	70
Итоговый контроль по дисциплине		56	100

Вид контроля	Примеры заданий, критерии оценки и количество баллов	Темы для изучения и образовательные результаты
Текущий контроль по разделу «Информационная среда предприятия сервиса: понятие, структура, особенности»		
1	Аудиторная работа	Не предусмотрена
2	Сам. раб (обяз.) (5 баллов)	<p>Задание. На материале известного Вам предприятия сервиса проиллюстрировать особенности информационных потоков организации, применение информационного обеспечения и информационных технологий для управления выбранным предприятием сервиса.</p> <p>Критерии оценивания Ответ дан в письменном виде на стандартном листе формата А4 от руки, максимальный объем 3 страницы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • описаны размеры и сфера деятельности предприятия сервиса - 1 балл • приведена классификация существующих и планируемых материально-технических ресурсов, особенностей потоков организации, предполагаемые группы пользователей, организационная структура, которые могут быть использованы для формирования информационной среды предприятия; • приведена классификация (структура) корпоративной информационной системы предприятия (в виде схемы или таблицы) - 2 балла • проиллюстрированы практические примеры, дающие понимание того, что информация является важным стратегическим ресурсом. - 2 балла <p>Каждое требование оценивается по шкале: 2 – задание выполнено правильно полностью; 1 – задание выполнено с недочетами; 0 – задание не выполнено или выполнено с существенными ошибками.</p>
3	Сам. раб. (на выбор) (5 баллов)	<p>Задание 1. Подготовить презентацию на тему «Информационная среда предприятия сервиса: цели, задачи, тип, состав, основные этапы разработки».</p> <p>Критерии оценивания:</p> <ul style="list-style-type: none"> • презентация имеет объем не менее 15 слайдов, выполнена в системе PowerPoint (или любой другой, применяемой для подготовки презентаций) - 1 балл • презентация содержит кроме текстовой информации слайды в виде схем, таблиц, картинок – 1 балл. • приведен состав информационной среды предприятия сервиса и основные этапы (шаги) по ее разработке – 2 балла • проведена детализация каждого этапа разработки (определены и описаны основные действия этапа) - 1 балл.

		<p>Задание 2. Прохождение дистанционного обучения по курсу «Информационные технологии в управлении». http://www.intuit.ru/studies/courses/1055/271/info</p> <p>Критерии оценивания: наличие сертификата- 5 баллов Ответы на тестовые задания- 5 баллов 5 вопросов по 1 баллу.</p>	
<p>Контрольное мероприятие по 1-ому разделу (20 баллов)</p>		<p>Задание: Дайте письменные, развернутые ответы по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> • в чем важность и сложность управления информацией на предприятии сервиса? Почему информация является важным стратегическим ресурсом? • какие информационные системы можно взять для проектирования информационной среды предприятия сервиса? • какие аппаратные средства вы знаете и как вы предполагаете их выбирать для цели проектирования информационной среды? • Проиллюстрируйте ваши ответы практическими примерами; схематично изобразите состав и структура информационной среды предприятия сервиса. <p>Критерии оценивания: Письменная работа в электронном документе, максимальный объем 5 страниц.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Приведены ответы и раскрыта терминология всех тем задания -10 баллов • Приведены практические примеры из хозяйственной практики любого предприятия -5 баллов • Для структурирования информации в работе использованы схемы и/или таблицы -5 баллов 	<p>Информационная среда предприятия сервиса.</p> <p>Образовательные результаты:</p> <p>Знает: последовательность разработки модели информационной среды предприятия сервиса; понятие организационной модели информационной среды предприятия сервиса, основные принципы декомпозиции модели при ее проецировании на плоскость различных аспектов управления; принципы и подходы формирования проектирования информационной среды предприятия сервиса;</p> <p>Умеет: выполнять "привязку" модели информационной среды предприятия сервиса, определить соответствие между работами (блоками работ) и исполнителями; осуществлять добавление целей на диаграмму стратегической карты; моделировать показатели, описывать цели при помощи показателей; осуществлять оценку процессов с помощью показателей.</p>
<p>Текущий контроль по разделу «Проектирование информационной среды предприятия сервиса с применением программных средств»</p>			
<p>1</p>	<p>Аудиторная работа (10 баллов)</p>	<p>Задание 1 (2 балла) Знакомство с системой BusinessStudio: создание рабочей базы, запуск программы, знакомство с интерфейсом, обзор среды моделирования.</p> <p>Критерии оценивания (4*0,5 баллов):</p> <ul style="list-style-type: none"> • база создана, программа запущена, изучены основные элементы бизнес-архитектуры компании, последовательность разработки бизнес-архитектуры компании; • изучены принципы формирования системы целей и показателей; • принципы моделирования процессов и их декомпозиции (разбиения); • выделение бизнес-процессов верхнего уровня с помощью объектов управления. <p>Каждое требование оценивается по шкале:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0,5 баллов - задание выполнено правильно полностью 	<p>Основные этапы проектирования информационной среды предприятия. Разработка технического задания на проектирование информационной среды выбранного предприятия сервиса.</p> <p>Образовательные результаты:</p> <p>Знает: основные структурные компоненты информационной среды предприятия сервиса для работы с клиентами, зоны ответственности и функции подразделений; возможности средств информационно-коммуникационных технологий для выявления особенностей потребителя.</p> <p>Умеет: описывать объекты деятельности, осуществлять связывание процессов; определять ключевые показатели эффективности взаимодействия с клиентами; выбирать организационную модель взаимодействия с клиентами в зависимости от специфики предприятия сервиса; применять средства информационно-коммуникационных технологий для выявления основных психологических особенностей</p>

		<p>• 0 баллов - задание не выполнено или выполнено с существенными ошибками</p> <p>Задание 2 (2 балла). Разработка стратегической карты «Цели проектирования и развития информационной среды предприятия сервиса».</p> <p>Критерии оценивания:</p> <ul style="list-style-type: none"> сформировано дерево целей, показатели достижения целей - 1 балл; цели и показатели добавлены на диаграмму стратегической карты, смоделированы причинно-следственные связи между целями, построена стратегическая карта – 1 балл. <p>Задание 3 (2 балла). Разработать организационную структуру компании (в том числе подразделения, занимающегося проектированием информационной среды предприятия сервиса).</p> <p>Критерии оценивания</p> <ul style="list-style-type: none"> в Навигаторе представлена иерархическая организационная структура компании -1 балл построена организационная диаграмма в виде схемы -1 балл <p>Задание 4 (2 балла) Разработка иерархической структуры бизнес-процесса «Проектирование информационной среды предприятия сервиса» (или деятельности, заключающейся в проектировании информационной среды). Определение границ бизнес-процесса (или деятельности), разработка контекстной диаграммы А-0, определение технологии осуществления этой деятельности, а именно - разбиение деятельности (всего бизнес-процесса) на поддеятельность (подпроцессы); структурирование деятельности в виде бизнес-процессов с применением методологии структурного анализа и проектирования, нотации моделирования IDEF0 и соблюдением правил моделирования).</p> <p>Критерии оценивания (4*0,5 балла)</p> <ul style="list-style-type: none"> определены границы процесса, состав процесса, изображена контекстная диаграмма А-0, с помощью входов и выходов определены границы бизнес-процесса «Проектирование информационной среды предприятия сервиса»; процесс декомпозирован (разбит) на основные подпроцессы, выстроенные в порядке приоритетности осуществления деятельности по проектированию; выделенные процессы описаны с соблюдением правил нотации IDEF0. <p>Задание 5 (2 балла) Исследование, изучение, анализ выбранного предприятия сервиса. Выделение основных видов деятельности, которой необходимо управлять на предприятии сервиса. Разработка иерархической структуры бизнес-процессов, протекающих на предприятии сервиса с целью понимания того,</p>	<p>потребителя; моделировать стратегические цели; причинно-следственных связей между целями; применять средства информационно-коммуникационных технологий для выявления особенностей потребителя, создавать стратегические карты.</p> <p>Владеет: навыками составления регламентирующей документации по основным информационным процессам взаимодействия с клиентами; навыками организации мониторинга особенностей потребителя с использованием информационно-коммуникационных технологий на основе средств информационно-коммуникационных технологий.</p>
--	--	---	---

		<p>какая информационная среда будет требоваться данному предприятию и для последующей разработки технического задания на проектирование этой информационной среды».</p> <p>Критерии оценивания (4*0,25 баллов)</p> <ul style="list-style-type: none"> • выделены основные виды деятельности предприятия сервиса – 0,25 баллов; • виды деятельности структурированы в виде бизнес-процессов, протекающих на предприятии; – 0,25 баллов; • показаны основные потоки движения информации, ресурсов между бизнес-процессами; – 0,25 баллов; • соблюдены правила моделирования – 0,25 баллов. 	
2	Самост. раб (обяз.) (10 баллов)	<p>Задание. Написать развернутые ответы на вопросы в виде эссе:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Что такое бизнес-процесс? 2. Что такое информационная среда предприятия сервиса? 3. Каковы состав и структура информационной среды предприятия сервиса? 4. Перечислите основные цели описания бизнес-процессов. <p>Критерии оценивания: Письменная работа выполняется на листе формата А4 от руки, максимальный объем 4 страницы.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Приведены ответы на все вопросы - 5 баллов • Приведены практические примеры - 5 баллов <p>Каждое требование оценивается по шкале:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 баллов - задание выполнено правильно полностью • 2,5 баллов – задание выполнено с ошибками • 0 баллов - задание не выполнено или выполнено с существенными ошибками 	<p>Основные этапы проектирования информационной среды предприятия Разработка технического задания на проектирование информационной среды выбранного предприятия сервиса</p> <p>Образовательные результаты: Знает: основные структурные компоненты информационной среды предприятия сервиса для работы с клиентами, зоны ответственности и функции подразделений; возможность средств информационно-коммуникационных технологий для выявления особенностей потребителя. Умеет: описывать объекты деятельности, осуществлять связывание процессов; определять ключевые показатели эффективности взаимодействия с клиентами; выбирать организационную модель взаимодействия с клиентами в зависимости от специфики предприятия сервиса; применять средства информационно-коммуникационных технологий для выявления основных психологических особенностей потребителя; моделировать стратегические цели; причинно-следственных связей между целями; применять средства информационно-коммуникационных технологий для выявления особенностей потребителя, создавать стратегические карты. Владеет: навыками составления регламентирующей документации по основным информационным процессам взаимодействия с клиентами; навыками организации мониторинга особенностей потребителя с использованием информационно-коммуникационных технологий на основе средств информационно-коммуникационных технологий.</p>
3	Сам. раб. (на выбор) (10 баллов)	<p>Задание 1. Представить развёрнутый ответ по теме «Информационная среда предприятия сервиса» в виде ментальной карты Тони Бьюзена – 10 баллов</p> <p>Критерии оценивания:</p> <ul style="list-style-type: none"> • при разработке интеллектуальной карты использованы разные цвета (не менее трех); • приведенная на карте информация имеет структуру (классификацию); • на интеллектуальной карте верно представлен центральный образ, символизирующий основную мысль, ответ на заданный вопрос; • собрано достаточное количество материала для ответа на поставленный вопрос, рисунок понятен, содержит достаточно подробностей (от 5 до 10), уточняющих основные мысли, нужную для понимания ответа на поставленный 	

	<p>вопрос информацию;</p> <ul style="list-style-type: none"> выделены и тщательно прорисованы существенные детали, уточняющие основные мысли. <p>Каждое требование оценивается по шкале:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2 балла-задание выполнено правильно (полностью) 1 балл –задание выполнено с небольшими недочетами 0 баллов-задание выполнено с существенными ошибками <p>Задание 2. Презентацию на тему «Программное обеспечение для моделирования бизнес-процессов: BS, Aris, «Менеджер процессов» компании 1С», BPwin».</p> <p>Презентация состоит из 15 слайдов в системе PowerPoint.</p> <p>Критерии оценивания:</p> <ul style="list-style-type: none"> дается анонс не менее 4 программных продуктов, применяемых в сервисе – 4 балла; приведены практические примеры моделей, которые могут быть созданы в выбранном ПО – 4 балла; проведен анализ и сделаны выводы по результатам проведенного исследования - 2 балла. 	
<p>Контрольное мероприятие по 2-ому разделу (40 баллов)</p>	<p>Задание. Используя специальное программное средство (программное обеспечение) для моделирования спроектировать информационную среду предприятия сервиса.</p> <p>Разработать цели и показатели измерения целей проектирования и развития информационной среды предприятия сервиса и формализовать их на стратегической карте.</p> <p>Разработать организационную структуру проектируемого предприятия сервиса.</p> <p>Структурировать основные бизнес-процессы предприятия сервиса с соблюдением правил моделирования в нотации IDEF0 с целью разработки ТЗ на проектирование информационной среды предприятия.</p> <p>Разработать ТЗ на проектирование информационной среды предприятия сервиса с учетом протекающих на выбранном предприятии сервиса бизнес-процессов.</p> <p>Критерии оценивания (5 критериев оценивается по 6 баллов, разработка ТЗ оценивается в 10 баллов)</p> <ul style="list-style-type: none"> сформировано дерево целей; - 6 баллов сформированы показатели достижения целей; - 6 баллов разработана стратегическая карта; - 6 баллов разработана организационная структура; - 6 баллов выделены основные виды деятельности предприятия сервиса и структурированы в виде бизнес-процессов; - 6 баллов разработано ТЗ на проектирование информационной среды предприятия сервиса. - 10 баллов 	<p>Основные этапы проектирования информационной среды предприятия.</p> <p>Разработка технического задания на проектирование информационной среды выбранного предприятия сервиса.</p> <p>Образовательные результаты:</p> <p>Знает: основные структурные компоненты информационной среды предприятия сервиса для работы с клиентами, зоны ответственности и функции подразделений; возможности средств информационно-коммуникационных технологий для выявления особенностей потребителя.</p> <p>Умеет: описывать объекты деятельности, осуществлять связывание процессов; определять ключевые показатели эффективности взаимодействия с клиентами; выбирать организационную модель взаимодействия с клиентами в зависимости от специфики предприятия сервиса; применять средства информационно-коммуникационных технологий для выявления основных психологических особенностей потребителя; моделировать стратегические цели; причинно-следственных связей между целями; применять средства информационно-коммуникационных технологий для выявления особенностей потребителя, создавать стратегические карты.</p> <ul style="list-style-type: none"> Владеет: навыками составления регламентирующей документации по основным информационным процессам взаимодействия с клиентами; навыками организации мониторинга особенностей потребителя с использованием информационно-коммуникационных

	<p>Каждое требование оценивается по шкале: (5 критериев оценивается по 6 баллов, разработка ТЗ оценивается в 10 баллов)</p> <ul style="list-style-type: none">• Задание выполнено полностью правильно – 5 баллов/10 баллов• Задание выполнено с недочетами – 2-4 балла/2-9 баллов• Задание не выполнено или выполнено с существенными ошибками – 0-1 балл	<p>технологий на основе средств информационно-коммуникационных технологий.</p>
--	---	--