

Документ подписан электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кислова Наталья Николаевна

Должность: Проректор по УМР и качеству образования

Дата подписания: 21.06.2021 14:40

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-621Сз(4гбм)  
Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108  
в том числе: Виды контроля в семестрах:  
экзамен 8

аудиторные занятия 14  
самостоятельная работа 85  
часы на контроль 9

### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр(Курс.Номер семестра на курсе)	8(4.2)		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД
Вид занятий				
Лекции	6	6	6	6
Практические	8	8	8	8
В том числе инт.	4	4	4	4
Итого ауд.	14	14	14	14
Контактная работа	14	14	14	14
Сам. работа	85	85	85	85
Часы на контроль	9	9	9	9
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. Утвержден 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 31.08.2020 протокол № 1

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Информационно-коммуникационных технологий в образовании**

Протокол от 25.08.2020 г. №1

Переутверждена на основании решения ученого совета СГСПУ

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

Зав. кафедрой О.Ф. Брыксина

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
<b>2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>	
Содержание дисциплины базируется на материале:	
Основы менеджмента в сервисе	
Сервисная деятельность	
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
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 проецировании 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.
	<b>Раздел 1. Информационная среда предприятия сервиса: понятие, структура, особенности</b>			
1.1	Информация как стратегический ресурс предприятия. Информационные технологии как составная часть информационной среды /Лек/	8	2	1
1.2	Информация как стратегический ресурс предприятия. Информационные технологии как составная часть информационной среды /Пр/	8	2	1
1.3	Информация как стратегический ресурс предприятия /Ср/	8	4	0

1.4	Информационные технологии как составная часть информационной среды /Ср/	8	10	0
1.5	Информационное обеспечение управления предприятием. Информационная среда предприятия сервиса /Лек/	8	2	1
1.6	Информационное обеспечение управления предприятием. Информационная среда предприятия сервиса /Пр/	8	2	0
1.7	Информационное обеспечение управления предприятием /Ср/	8	16	0
1.8	Информационная среда предприятия сервиса /Ср/	8	10	0
	<b>Раздел 2. Проектирование информационной среды предприятия сервиса</b>	8		
2.1	Основные этапы проектирования информационной среды предприятия. Разработка технического задания на проектирование информационной среды выбранного предприятия сервиса /Лек/	8	2	0
2.2	Основные этапы проектирования информационной среды предприятия /Пр/	8	2	1
2.3	Основные этапы проектирования информационной среды предприятия /Ср/	8	25	0
2.4	Разработка технического задания на проектирование информационной среды выбранного предприятия сервиса /Пр/	8	2	0
2.5	Разработка технического задания на проектирование информационной среды выбранного предприятия сервиса /Ср/	8	20	0
	Экзамен /Экз/	8	9	0

## 5. Оценочные и методические материалы по дисциплине (модулю)

### 5.1. Содержание аудиторной работы по дисциплине (модулю)

**8 семестр, 3 лекции, 4 практических занятия**

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

Лекция № 1 (2 часа)

Информация как стратегический ресурс предприятия

Вопросы:

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

Информационные технологии как составная часть информационной среды

Вопросы:

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.

Практическое занятие № 1 (2 часа)

Информация как стратегический ресурс предприятия. Информационные технологии как составная часть информационной среды

Вопросы и задания:

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

Ресурсы:

• Business Studio. Документация. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/start>

Лекция № 2 (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).

Информационная среда предприятия сервиса

Вопросы:

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

Практическое занятие № 2 (2 часа)

Информационное обеспечение управления предприятием. Информационная среда предприятия сервиса

Вопросы и задания:

1. Кластер
2. Информационная среда предприятия сервиса. Продукт: структурная Схема
3. 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 № 3 (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.

Разработка технического задания на проектирование информационной среды выбранного предприятия сервиса

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 сервис

Практическое занятие № 3 (2 часа)

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.

Практическое занятие № 4 (2 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.	Эссе с элементами перекрестной оценки
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"> <li>• Стратегическая карта с целями и показателями (картинка);</li> <li>• Иерархическая организационная</li> </ul>
6	Разработка	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разработать цели и показатели измерения целей проектирования и развития информационной среды</li> </ul>	

	технического задания на проектирование информационной среды выбранного предприятия сервиса.	<p>предприятия сервиса и формализовать их на стратегической карте.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Разработать организационную структуру проектируемого предприятия сервиса.</li> <li>• Структурировать основные бизнес-процессы предприятия сервиса с соблюдением правил моделирования в нотации IDEF0 с целью разработки ТЗ на проектирование информационной среды предприятия.</li> <li>• Разработать ТЗ на проектирование информационной среды предприятия сервиса с учетом протекающих на выбранном предприятии сервиса бизнес-процессов.</li> </ul>	<p>структура выбранного предприятия сервиса (схема организационной структуры в виде иерархических блоков);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Схемы бизнес-процессов выбранного предприятия сервиса (схемы в нотации IDEF0);</li> </ul> <p>Техническое задание на проектирование информационной среды выбранного предприятия сервиса, оформленное в формате .doc с применением для описания технического задания текстового редактора Word.</p>
<b>Содержание самостоятельной работы по дисциплине на выбор</b>			
№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы	Продукты деятельности
1	Информация как стратегический ресурс предприятия	<b>Задание 1.</b> Подготовить презентацию на тему «Информационная среда предприятия сервиса: цели, задачи, тип, состав, основные этапы разработки».	Презентация Сертификат, подтверждающий прохождение дистанционного курса
2	Информационные технологии как составная часть информационной среды	<b>Задание 2.</b> Прохождение дистанционного обучения по курсу «Информационные технологии в управлении». <a href="http://www.intuit.ru/studies/courses/1055/271/info">http://www.intuit.ru/studies/courses/1055/271/info</a>	
3	Информационное обеспечение управления предприятием		
4	Информационная среда предприятия сервиса		
5	Основные этапы проектирования информационной среды предприятия	<b>Задание 1.</b> Представить развёрнутый ответ по теме «Информационная среда предприятия сервиса» в виде ментальной карты Тони Бьюзена – 10 баллов	Ментальная карта Презентация
6	Разработка технического задания на проектирование информационной среды выбранного предприятия сервиса	<b>Задание 2.</b> Подготовить презентацию на тему «Программное обеспечение для моделирования бизнес-процессов: BS, Aris, «Менеджер процессов» компании IC», BРwin».	
<b>5.3.Образовательные технологии</b>			
<p>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.</p>			
<b>5.4. Текущий контроль, промежуточный контроль и промежуточная аттестация</b>			
<p>Балльно-рейтинговая карта дисциплины оформлена как приложение к рабочей программе дисциплины.                  Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен отдельным документом.</p>			

**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: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=435245">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=435245</a>	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: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=435685">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=435685</a>	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: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=228975">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=228975</a>	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: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=684775">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=684775</a>	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: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=458663">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=458663</a>	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: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=469047">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=469047</a>	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: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=480806">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=480806</a>	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: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436131">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436131</a>	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: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=208706">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=208706</a>	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., Парта-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 8

Вид контроля		Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
<b>Наименование раздела: «Информационная среда предприятия сервиса: понятие, структура, особенности»</b>			
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		<b>20</b>	<b>30</b>
<b>Наименование раздела: «Проектирование информационной среды предприятия сервиса»</b>			
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		<b>36</b>	<b>70</b>
Итоговый контроль по дисциплине		56	100

Вид контроля	Примеры заданий, критерии оценки и количество баллов	Темы для изучения и образовательные результаты
<b>Текущий контроль по разделу «Информационная среда предприятия сервиса: понятие, структура, особенности» (30 баллов)</b>		
1	Аудиторная работа	<b>Не предусмотрена</b>
2	Сам. раб (обяз.) (5 баллов)	<p><b>Задание.</b> На материале известного Вам предприятия сервиса проиллюстрировать особенности информационных потоков организации, применение информационного обеспечения и информационных технологий для управления выбранным предприятием сервиса.</p> <p><b>Критерии оценивания</b>                      Ответ дан в письменном виде на стандартном листе формата А4 от руки, максимальный объем 3 страницы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>описаны размеры и сфера деятельности предприятия сервиса - <b>1 балл</b></li> <li>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;</li> <li>приведена классификация (структура) корпоративной информационной системы предприятия (в виде схемы или таблицы) - <b>2 балла</b></li> <li>проиллюстрированы практические примеры, дающие понимание того, что информация является важным стратегическим ресурсом. - <b>2 балла</b></li> </ul> <p><b>Каждое требование оценивается по шкале:</b>                      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><b>Задание 1.</b> Подготовить презентацию на тему «Информационная среда предприятия сервиса: цели, задачи, тип, состав, основные этапы разработки».</p> <p><b>Критерии оценивания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>презентация имеет объем не менее 15 слайдов, выполнена в системе PowerPoint (или любой другой, применяемой для подготовки презентаций) - <b>1 балл</b></li> <li>презентация содержит кроме текстовой информации слайды в виде схем, таблиц, картинок – <b>1 балл.</b></li> <li>приведен состав информационной среды предприятия сервиса и основные этапы (шаги) по ее разработке – <b>2 балла</b></li> <li>проведена детализация каждого этапа разработки (определены и описаны основные действия этапа) - <b>1 балл.</b></li> </ul> <p><b>Задание 2.</b> Прохождение дистанционного обучения по курсу «Информационные</p>

		<p>технологии в управлении».  <a href="http://www.intuit.ru/studies/courses/1055/271/info">http://www.intuit.ru/studies/courses/1055/271/info</a></p> <p><b>Критерии оценивания:</b>                  наличие сертификата- 5 баллов  <b>Ответы на тестовые задания-</b> 5 баллов                  5 вопросов по 1 баллу.</p>	
<p><b>Контрольное мероприятие по 1-ому разделу (20 баллов)</b></p>		<p><b>Задание:</b> Дайте письменные, развернутые ответы по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• в чем важность и сложность управления информацией на предприятии сервиса? Почему информация является важным стратегическим ресурсом?</li> <li>• какие информационные системы можно взять для проектирования информационной среды предприятия сервиса?</li> <li>• какие аппаратные средства вы знаете и как вы предполагаете их выбирать для цели проектирования информационной среды?</li> <li>• Проиллюстрируйте ваши ответы практическими примерами; схематично изобразите состав и структура информационной среды предприятия сервиса.</li> </ul> <p><b>Критерии оценивания:</b>                  Письменная работа в электронном документе, максимальный объем 5 страниц.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Приведены ответы и раскрыта терминология всех тем задания <b>-10 баллов</b></li> <li>• Приведены практические примеры из хозяйственной практики любого предприятия <b>-5 баллов</b></li> <li>• Для структурирования информации в работе использованы схемы и/или таблицы <b>-5 баллов</b></li> </ul>	<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><b>Текущий контроль по разделу «Проектирование информационной среды предприятия сервиса с применением программных средств» (70 баллов)</b></p>			
<p>1</p>	<p>Аудиторная работа (10 баллов)</p>	<p><b>Задание 1 (2 балла)</b> Знакомство с системой BusinessStudio: создание рабочей базы, запуск программы, знакомство с интерфейсом, обзор среды моделирования.</p> <p><b>Критерии оценивания (4*0,5 баллов):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• база создана, программа запущена, изучены основные элементы бизнес-архитектуры компании, последовательность разработки бизнес-архитектуры компании;</li> <li>• изучены принципы формирования системы целей и показателей;</li> <li>• принципы моделирования процессов и их декомпозиции (разбиения);</li> <li>• выделение бизнес-процессов верхнего уровня с помощью объектов управления.</li> </ul> <p><b>Каждое требование оценивается по шкале:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0,5 баллов - задание выполнено правильно полностью</li> <li>• 0 баллов - задание не выполнено или выполнено с существенными</li> </ul>	<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 потребителя; моделировать стратегические цели; причинно-следственных</p>

	<p>ошибками</p> <p><b>Задание 2 (2 балла).</b> Разработка стратегической карты «Цели проектирования и развития информационной среды предприятия сервиса».</p> <p><b>Критерии оценивания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• сформировано дерево целей, показатели достижения целей - <b>1 балл</b>;</li> <li>• цели и показатели добавлены на диаграмму стратегической карты, смоделированы причинно-следственные связи между целями, построена стратегическая карта – <b>1 балл</b>.</li> </ul> <p><b>Задание 3 (2 балла).</b> Разработать организационную структуру компании (в том числе подразделения, занимающегося проектированием информационной среды предприятия сервиса).</p> <p><b>Критерии оценивания</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• в Навигаторе представлена иерархическая организационная структура компании -<b>1 балл</b></li> <li>• построена организационная диаграмма в виде схемы -<b>1 балл</b></li> </ul> <p><b>Задание 4 (2 балла)</b> Разработка иерархической структуры бизнес-процесса «Проектирование информационной среды предприятия сервиса» (или деятельности, заключающейся в проектировании информационной среды).          Определение границ бизнес-процесса (или деятельности), разработкой 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><b>Критерии оценивания (4*0,5 балла)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• определены границы процесса, состав процесса, изображена контекстная диаграмма А-0, с помощью входов и выходов определены границы бизнес-процесса «Проектирование информационной среды предприятия сервиса»;</li> <li>• процесс декомпозирован (разбит) на основные подпроцессы, выстроенные в порядке приоритетности осуществления деятельности по проектированию;</li> <li>• выделенные процессы описаны с соблюдением правил нотации IDEF0.</li> </ul> <p><b>Задание 5 (2 балла)</b> 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, какая информационная среда будет требоваться данному предприятию и для</p>	<p>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>последующей разработки технического задания на проектирование этой информационной среды».</p> <p><b>Критерии оценивания (4*0,25 баллов)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• выделены основные виды деятельности предприятия сервиса – <b>0,25 баллов;</b></li> <li>• виды деятельности структурированы в виде бизнес-процессов, протекающих на предприятии; – <b>0,25 баллов;</b></li> <li>• показаны основные потоки движения информации, ресурсов между бизнес-процессами; – <b>0,25 баллов;</b></li> <li>• соблюдены правила моделирования – <b>0,25 баллов.</b></li> </ul>	
2	Самост. раб (обяз.) (10 баллов)	<p><b>Задание.</b> Написать развернутые ответы на вопросы в виде эссе:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что такое бизнес-процесс?</li> <li>2. Что такое информационная среда предприятия сервиса?</li> <li>3. Каковы состав и структура информационной среды предприятия сервиса?</li> <li>4. Перечислите основные цели описания бизнес-процессов.</li> </ol> <p><b>Критерии оценивания:</b>          Письменная работа выполняется на листе формата А4 от руки, максимальный объем 4 страницы.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Приведены ответы на все вопросы - <b>5 баллов</b></li> <li>• Приведены практические примеры - <b>5 баллов</b></li> </ul> <p><b>Каждое требование оценивается по шкале:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 баллов - задание выполнено правильно полностью</li> <li>• 2,5 баллов – задание выполнено с ошибками</li> <li>• 0 баллов - задание не выполнено или выполнено с существенными ошибками</li> </ul>	<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; 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.</p>
3	Сам. раб. (на выбор) (10 баллов)	<p><b>Задание 1.</b> Представить развёрнутый ответ по теме «Информационная среда предприятия сервиса» в виде ментальной карты Тони Бьюзена – 10 баллов</p> <p><b>Критерии оценивания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• при разработке интеллектуальной карты использованы разные цвета (не менее трех);</li> <li>• приведенная на карте информация имеет структуру (классификацию);</li> <li>• на интеллектуальной карте верно представлен центральный образ, символизирующий основную мысль, ответ на заданный вопрос;</li> <li>• 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 вопрос информацию;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>выделены и тщательно прорисованы существенные детали, уточняющие основные мысли.</li> </ul> <p><b>Каждое требование оценивается по шкале:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2 балла-задание выполнено правильно (полностью)</li> <li>1 балл –задание выполнено с небольшими недочетами</li> <li>0 баллов-задание выполнено с существенными ошибками</li> </ul> <p><b>Задание 2.</b> 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><b>Критерии оценивания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>дается анонс не менее 4 программных продуктов, применяемых в сервисе – 4 балла;</li> <li>приведены практические примеры моделей, которые могут быть созданы в выбранном ПО – 4 балла;</li> <li>проведен анализ и сделаны выводы по результатам проведенного исследования - 2 балла.</li> </ul>	
<p><b>Контрольное мероприятие по 2-ому разделу (40 баллов)</b></p>	<p><b>Задание.</b> 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><b>Критерии оценивания (5 критериев оценивается по 6 баллов, разработка ТЗ оценивается в 10 баллов)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>сформировано дерево целей; - <b>6 баллов</b></li> <li>сформированы показатели достижения целей; - <b>6 баллов</b></li> <li>разработана стратегическая карта; - <b>6 баллов</b></li> <li>разработана организационная структура; - <b>6 баллов</b></li> <li>выделены основные виды деятельности предприятия сервиса и структурированы в виде бизнес-процессов; - <b>6 баллов</b></li> <li>разработано ТЗ на проектирование информационной среды предприятия сервиса. - <b>10 баллов</b></li> </ul>	<p>Основные этапы проектирования информационной среды предприятия.</p> <p>Разработка технического задания на проектирование информационной среды выбранного предприятия сервиса.</p> <p><b>Образовательные результаты:</b></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> <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><b>Каждое требование оценивается по шкале: (5 критериев оценивается по 6 баллов, разработка ТЗ оценивается в 10 баллов)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Задание выполнено полностью правильно – <b>5 баллов/10 баллов</b></li><li>• Задание выполнено с недочетами – <b>2-4 балла/2-9 баллов</b></li><li>• Задание не выполнено или выполнено с существенными ошибками – <b>0-1 балл</b></li></ul>	
--	---	--