

**Аннотации рабочих программ дисциплин
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»
учебного плана 2018 года приема**

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.Б.01 «Методология исследовательской деятельности»
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целью изучения дисциплины «Методология исследовательской деятельности» является формирование системного представления о сущности, методах и принципах научных исследований, а также организации научно-исследовательского процесса.

1.2. Задачи изучения дисциплины заключаются в систематизации знаний по основам методологии исследовательской деятельности; получение знаний в области форм, приемов и методов организации научно-исследовательского процесса; систематизация знаний о принципах построения научного исследования и основных этапах работы над ним; овладение навыками, необходимыми для организации и проведения самостоятельных научных исследований; формирование позитивного отношения к научно-исследовательской деятельности; получение представлений об апробации научного исследования; осмысливание места и роли науки, в том числе светотехники, в развитии цивилизации, ее влияния на социальный прогресс.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.Б.01 «Методология исследовательской деятельности» входит в базовую часть образовательной программы и является обязательной дисциплиной. «Методология исследовательской деятельности» изучается в первом семестре. Для изучения курса требуется физико-математическая, философская, общетехническая и специальная техническая подготовка в соответствии с основной общеобразовательной программой высшего образования по направлению подготовки бакалавров «Сервис». В дальнейшем знания и навыки, полученные при изучении данной дисциплины, являются основой, как для научно-исследовательской деятельности, так и подготовки выпускной квалификационной работы магистров по направлению 43.04.01 Сервис с профилем «Сервис информационных систем».

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код соответствующей компетенции по ФГОС	Наименование компетенции	Результат освоения
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p>Знать: современные направления научно-технического прогресса; современные тенденции сервиса информационных систем основные закономерности исторического процесса в науке; общие характеристики научного описания.</p> <p>Уметь: эффективно работать с современными источниками научной информации.</p> <p>Владеть: нормами научной этики.</p>
ОК-3	готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<p>Знать: критерии и нормы научного исследования; теоретические и эмпирические методы научных исследований; материальные и информационные средства научных исследований.</p> <p>Уметь: анализировать результаты экспериментальных исследований.</p> <p>Владеть: навыками организации и проведения самостоятельных научных исследований; формами и способами апробации результатов научного исследования.</p>
ПК-13	готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности	<p>Знать: основные положения этики науки и ответственности учёного; этапы научного исследования; структуру и содержание программы научного исследования.</p> <p>Уметь: выбирать необходимые методы исследования, и разрабатывать новые, исходя из задач конкретного исследования</p> <p>Владеть: пониманием целостности системы профессиональных знаний; навыками подготовки статей, тезисов; методологическим аппаратом, необходимым для проведения научных исследований и реализации научно-технических проектов в своей предметной области.</p>
ПК-14	готовность к организации и	<p>Знать:</p>

	<p>проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов</p>	<p>особенности опытно-экспериментальных работ; роль и значение междисциплинарных исследований; этапы оформления результатов исследований</p> <p>Уметь: использовать профессиональные знания при оценке социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов</p> <p>Владеть: навыками публичного выступления; навыками проведения научных исследований в своей предметной области (сервис информационных систем); методиками интерпретации результатов описания; навыками подготовки научных публикаций.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Изучение данной дисциплины базируется на компетентностном подходе и предусматривает в учебном процессе использование различных образовательных процедур: лекционных, активных и интерактивных форм проведения занятий (семинары в диалоговом режиме, дискуссии, деловые игры, проблемные семинары-конференции, презентации по ключевым темам курса) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития общекультурных и профессиональных компетенций у студентов.

Для проведения занятий в **интерактивном режиме** используются следующие интерактивные формы: круглый стол (дискуссия, дебаты), Case-study (анализ конкретных ситуаций, ситуационный анализ) (4 часа).

При наличии в группе студентов с ограниченными возможностями здоровья следует использовать **адаптивные технологии** при обучении дисциплины «Методология исследовательской деятельности». При этом необходимо применять, прежде всего, личностно-ориентированный подход в обучении.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Введение. Основы методологии исследовательской деятельности.
2. Основные закономерности исторического процесса в науке.
3. Особенности научного знания.
4. Методы и средства научных исследований.
5. Особенности организации научного исследования.

6. Роль науки в современном обществе. Гуманитарные и социально-экономические аспекты развития современной науки.

Разработчик рабочей программы:

Синицына Л.В., к. т. н., доцент кафедры светотехники.

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.Б.02 «Психология и педагогика»
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. **Цель** учебной дисциплины - формирование педагогической и психологической компетентности будущего специалиста. Теоретическая часть курса направлена на усвоение студентами знаний по педагогике, общей и социальной психологии, а практическая – на формирование психологического мышления, коммуникативных умений и навыков будущих специалистов.

1.2. **Задачи** дисциплины:

–формирование гуманистической направленности будущих специалистов.

–вооружение теоретическими знаниями по основам общей педагогики, общей и социальной психологии.

–формирование практических умений и навыков, психологического мышления, творческих способностей.

–формирование педагогической и психологической культуры, предполагающей знания основных категорий психологии и педагогики, индивидуальных особенностей личности, закономерностей общения и взаимодействия людей и т.п.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. Часть ОПОП – Б.1.Б.02

Дисциплина «Психология и педагогика» представляет собой самостоятельную дисциплину, выступающую составной частью образовательной программы по специальности 43.04.01 «Сервис» и относится к базовой части образовательной программы.

2.2. Взаимосвязь дисциплины с другими дисциплинами ОПОП ВО

Дисциплина «Психология и педагогика» изучается в 1-м семестре и выступает фундаментом для изучения студентами таких дисциплин как «Психология межличностных отношений».

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код соответствующей компетенции по ФГОС	Наименование компетенций	Результат обучения (знать, уметь, владеть)
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p>Знать: особенности решения профессиональных задач в нестандартных ситуациях, основные социальные и этические правила принятия ответственных решений</p> <p>З (ОК-2)</p> <p>Уметь: Действовать в нестандартных ситуациях, устанавливать приоритеты при выборе способов принятия решений с учетом условий, средств, личностных возможностей и временной перспективы осуществления профессиональной деятельности.</p> <p>У (ОК-2)</p> <p>Владеть: Способами решения профессиональных задач в нестандартных ситуациях с учетом социальной и этической ответственности за принятые решения В (ОК-2)</p>
ОПК-2	готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Знать: особенности решения профессиональных задач в нестандартных ситуациях: социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>З (ОПК-2)</p> <p>Уметь: руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия У (ОПК-2)</p> <p>Владеть: Способами решения профессиональных задач в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия В (ОПК-2)</p>

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Обучение предполагает следующие формы занятий: аудиторные групповые занятия под руководством преподавателя, обязательная самостоятельная работа студента по заданию преподавателя, выполняемая во

внеаудиторное время, в том числе с использованием технических средств обучения, индивидуальные консультации.

Изучение дисциплины «Психология и педагогика» организуется в рамках трех разделов и предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения практических занятий (разбор ситуаций, выполнение практических заданий, дискуссий, психодиагностических и психогимнастических заданий) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных компетенций обучающихся.

Информационные и интерактивные технологии (кейс-метод, мини-дискуссии в группах) уместны при обсуждении проблемных и неоднозначных вопросов (например, способов разрешения конфликтов в профессиональном общении), требующих выработки решения в ситуации неопределенности и аргументированного изложения своих взглядов, профессиональной позиции.

Рекомендуется проведение элементов тренинга, нацеленного на профилактику синдрома профессионального выгорания и обучения способам борьбы со стрессом.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Психология как наука.
2. Общение как категория психологии.
3. Процесс обучения как целостная педагогическая система.
4. Традиционные и современные образовательные технологии.

Разработчик рабочей программы:

Баляев С.И., к. п. н., доцент кафедры психологии.

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.Б.03 «Компьютерные технологии в научной деятельности»
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целью дисциплины является усвоение основных сведений по классификации и возможностям программных продуктов, необходимых в научной деятельности.

1.2. Задачи изучения дисциплины: формирование общего представления о средствах моделирования и проектирования в сервисной деятельности; освоение методов компьютерного моделирования; освоение основных принципов функционирования систем 3D моделирования.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.Б.03 «Компьютерные технологии в научной деятельности» относится к базовой части общенаучного цикла дисциплин. Данная дисциплина базируется на знаниях, полученных студентами на предыдущих этапах обучения в рамках дисциплин программы бакалавриата по направлению 43.03.01 Сервис. Знания, полученные в рамках изучения данной дисциплины, в дальнейшем углубляются и закрепляются в дисциплинах «Проектирование и обслуживание информационных систем», «Обслуживание систем электронного документооборота», а также используются при выполнении научно-исследовательской работы и подготовки магистерской диссертации.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код соответствующей компетенции по ФГОС	Наименование компетенции	Результат освоения
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	Знать: Методы оценки эффективности сервисов ИТ; основы управления финансами. Уметь: Анализировать эффективность сервисов ИТ в различных моделях их предоставления.

		Владеть: Навыками абстрактного мышления, анализа, синтеза.
ПК-5	готовность разрабатывать необходимое программное обеспечение для сервисной деятельности	Знать: Модели предоставления сервисов ИТ Уметь: Анализировать эффективность сервисов ИТ в различных моделях их предоставления. Владеть: Навыками разработки программного обеспечения.
ПК-6	способность к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в условиях многокритериальности	Знать: Стандарты и методики обеспечения непрерывности бизнеса. Уметь: Управлять непрерывностью бизнеса; Управлять процессами и проектами ИТ; Управлять рисками ИТ. Владеть: Навыками разработки технологий, выбора ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса.
ПК-16	способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей	Знать: Методики управления проектами и процессами ИТ; Методики управления рисками. Уметь: Организовывать управление моделью предоставления сервисов ИТ; Сравнить различные модели предоставления сервисов ИТ. Владеть: Методами анализа процессов сервиса.

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Образовательные технологии призваны максимально точно, целенаправленно, планомерно, в соответствии с заранее заданными критериями достичь гарантированного результата обучения данной дисциплине, которое должно предусматривать широкое использование активных и интерактивных форм проведения занятий: разбор конкретных ситуаций (в рамках лекционных и лабораторных занятий), проведение «круглых столов» по особо важным проблемам в сочетании с внеаудиторной работой (самообучение) с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся и др. При изложении лекций рекомендуется использовать мультимедийные комплексы для демонстрации презентаций по темам. Лабораторные работы должны проводиться в компьютерном классе с установленным системным и специальным программным обеспечением с

выходом в интернет или в форме разбора возможных вариантов решения практических задач.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Трехмерное моделирование.
2. Параметрическое моделирование.
3. Представление научной информации в графическом виде.
4. Практическое использование пакета Microsoft Office. Использование графических возможностей, математических и статистических функций MS Excel для обработки статистических данных.
5. Автоматизация обработки данных в пакете Office.
6. Организация статистического моделирования систем на ЭВМ.

Разработчик рабочей программы:

Алексеев Е.Г., к. т. н., доцент кафедры информационной безопасности и сервиса.

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.Б.04 «Системный анализ в сервисе»
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целью изучения дисциплины «Системный анализ в сервисе» является формирование у магистрантов теоретических представлений о системном подходе, навыков системного анализа и системного подхода при исследовании организационных, социальных, экономических и технических систем (в т.ч. систем сервиса), изучение современных средств поддержки выполнения процедур системного анализа.

1.2. Задачи изучения дисциплины: овладение навыками применения системного анализа при рассмотрении сложных объектов исследования; раскрытие возможностей системного подхода в научном исследовании, анализе, инженерной и управленческой деятельности; овладение некоторыми технологиями системного анализа и их применением на практике; обучение обобщению методологии исследования сложных технических и экономико-социальных систем, применению их при планировании и управлении производственными процессами.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.Б.04 «Системный анализ в сервисе» является дисциплиной основной образовательной программы высшего профессионального образования по направлению подготовки 43.04.01 Сервис с профилем «Сервис информационных систем» и реализуется в 1 семестре.

Требования к входным знаниям обучающегося. Дисциплина базируется на знаниях, полученных на предыдущих этапах обучения в рамках дисциплин общенаучного и профессионального циклов по программе бакалавриата направления 43.03.01 Сервис: «История и методология науки», «Методы оптимизации», «Обработка экспериментальных данных».

Изучение дисциплины «Системный анализ в сервисе» направлено на повышение квалификации и мастерства обучающегося, способность обосновывать принятие конкретного технического решения.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код соответствующей компетенции по ФГОС	Наименование компетенции	Результат освоения
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p>Знать: модели предоставления сервисов ИТ.</p> <p>Уметь: анализировать эффективность сервисов ИТ в различных моделях их предоставления; сравнивать различные модели предоставления сервисов ИТ.</p> <p>Владеть: Навыками абстрактного мышления, анализа, синтеза.</p>
ПК-18	способность к моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя	<p>Знать: стандарты и методики управления ИТ-проектами различных типов; методы оценки ИТ-проектов и результатов ИТ-проектов.</p> <p>Уметь: взаимодействовать с заказчиками и потенциальными заказчиками ИТ-проектов.</p> <p>Владеть: Навыками моделирования и оптимизации процесса сервиса.</p>
ПК-19	готовность к обоснованию и проектированию новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности	<p>Знать: методы оценки ИТ-проектов и результатов ИТ-проектов.</p> <p>Уметь: организовывать и оптимизировать проектную деятельность.</p> <p>Владеть: навыками практического использования системного подхода к проектированию процесса предоставления услуги.</p>

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Образовательные технологии призваны максимально точно, целенаправленно, планомерно, в соответствии с заранее заданными критериями достичь гарантированного результата обучения данной дисциплине, которое должно предусматривать широкое использование активных и интерактивных форм проведения занятий: разбор конкретных ситуаций (в рамках лекционных и лабораторных занятий), проведение «круглых столов» по особо важным проблемам в сочетании с внеаудиторной

работой (самообучение) с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся и др. При изложении лекций рекомендуется использовать мультимедийные комплексы для демонстрации презентаций по темам. Лабораторные работы должны проводиться в компьютерном классе с установленным системным и специальным программным обеспечением с выходом в интернет или в форме разбора возможных вариантов решения практических задач.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Основы системного анализа.
2. Решение логических задач.
3. Модели сложных систем. Система. Классификация систем.
4. Измерение параметров, шкалы Методы и принципы системного исследования.
5. Методы качественного оценивания систем Системный анализ функций объекта.

Разработчик рабочей программы:

Пантелеев А.В., к. т. н., доцент кафедры информационной безопасности и сервиса.

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.Б.05 «Управление предоставлением сервисов»
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целью освоения дисциплины является формирование системы теоретических и практических знаний об основах экспертизы и диагностирования объектов и систем сервиса.

1.2. Задачами изучения дисциплины является усвоение методов диагностирования объектов сервиса, овладение техникой и навыками проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.Б.05 «Управление предоставлением сервисов» является дисциплиной основной образовательной программы высшего профессионального образования по направлению подготовки 43.04.01 Сервис с профилем «Сервис информационных систем» и реализуется в 3 семестре.

Требования к входным знаниям обучающегося: дисциплина базируется на знаниях, полученных на предыдущих этапах обучения в рамках дисциплин общенаучного и профессионального циклов: «Системный анализ в сервисе», «Обслуживание корпоративных информационных систем», «Психология межличностных отношений», «Управление проектной деятельностью», «Социальная адаптация и основы социально-правовых знаний».

Изучение дисциплины «Управление предоставлением сервисов» направлено на повышение квалификации и мастерства обучающегося, способность обосновывать принятие конкретного управленческого решения. Знания, умения и навыки, полученные в ходе изучения данного курса, могут быть использованы в научно-исследовательской работе обучающихся, а также для подготовки выпускной квалификационной работы.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код соответствующих компетенции	Наименование компетенции	Результат освоения
---------------------------------	--------------------------	--------------------

по ФГОС		
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p>Знать: основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.</p> <p>Уметь: применять измерительные, регистрационные, органолептические и экспертные методы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса</p> <p>Владеть: навыками комплексного и структурного анализа объекта и систем сервиса.</p>
ПК-13	готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности	<p>Знать: виды, классификацию и основные характеристики объектов и систем сервиса.</p> <p>Уметь: формировать документационное сопровождение экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.</p> <p>Владеть: навыками анализа процесса сервиса как объекта удовлетворения запросов потребителей.</p>
ПК-15	готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса	<p>Знать: принципы, виды и средства экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.</p> <p>Уметь: осуществлять диагностику и анализ запросов потребителей.</p> <p>Владеть: методами проведения мониторинга потребительского спроса и прогнозирования развития объектов и систем сервиса.</p>
ПК-16	способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей	<p>Знать: правовые основы организации и проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.</p> <p>Уметь: формировать документационное сопровождение экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.</p> <p>Владеть: навыками оценки и контроля качества процессов сервиса, услуг и работ.</p>
ПК-19	готовность к обоснованию и проектированию новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных	<p>Знать: порядок организации и проведения экспертизы, диагностики и сертификационных испытаний различных объектов и систем сервиса.</p>

	<p>достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности</p>	<p>Уметь: проектировать формы и методы предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки и техники.</p> <p>Владеть: измерительными, регистрационными, органолептическими и экспертными методами оценки, экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Образовательные технологии призваны максимально точно, целенаправленно, планомерно, в соответствии с заранее заданными критериями достичь гарантированного результата обучения данной дисциплине, которое должно предусматривать широкое использование активных и интерактивных форм проведения занятий: разбор конкретных ситуаций (в рамках лекционных и практических занятий), проведение тематических дискуссий по особо важным проблемам в сочетании с внеаудиторной работой (самообучение) с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся и др.

При изложении лекций и проведении практических занятий рекомендуется использовать мультимедийные комплексы для демонстрации презентаций по темам.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.
2. Потребительские свойства и показатели качества объектов.
3. Организация проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.
4. Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса.

Разработчик рабочей программы:

Салкин Д.А., к. ф.-м. н., доцент кафедры информационной безопасности и сервиса.

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.Б.06 «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса»
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целью дисциплины является получение студентами теоретических знаний в области моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса, а также приобретение необходимых практических навыков постановки, решения и анализа таких задач с помощью вычислительной техники.

1.2. Задачи изучения дисциплины: формирование общего представления о моделировании и оптимизации процессов и систем сервиса; освоение теоретических знаний и практических навыков, позволяющих описывать и количественно анализировать конкретные ситуации в сфере услуг; развитие навыков формирования выводов по результатам анализа математических моделей, адекватно отражающих реальные технологические закономерности, для принятия оптимальных решений с учетом современных технических и экономических условий производства.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.Б.06 «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса» относится к базовой части профессионального цикла дисциплин. Данная дисциплина базируется на знаниях, полученных студентами на предыдущих этапах обучения в рамках дисциплин «Системный анализ в сервисе», «Обработка экспериментальных данных», «Методы оптимизации». Знания, полученные в рамках изучения данной дисциплины, в дальнейшем углубляются и закрепляются в дисциплинах «Проектирование и обслуживание информационных систем», «Обслуживание систем электронного документооборота», а также используются при выполнении научно-исследовательской работы и подготовки магистерской диссертации.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код соответствующей компетенции	Наименование компетенции	Результат освоения
----------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

по ФГОС		
ОК-1	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	Знать: модели предоставления сервисов ИТ. Уметь: анализировать системы и процессы сервиса. Владеть: навыками комплексного и структурного анализа объекта и систем сервиса.
ПК-6	способность к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в условиях многокритериальности	Знать: основы управления финансами; методы оценки эффективности сервисов ИТ. Уметь: взаимодействовать с заказчиками и потенциальными заказчиками ИТ-проектов. Владеть: навыками разработки технологических процессов; выбора ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса.
ПК-7	способность выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса, разрабатывать стратегию развития предприятия сервиса	Знать: стандарты и методики управления ИТ-проектами различных типов. Уметь: анализировать запросы потребителей. Владеть: методами мониторинга производственно-технологических проблем функционирования предприятий сервиса.
ПК-18	способность к моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя	Знать: методы оценки ИТ-проектов и результатов ИТ-проектов. Уметь: организовывать и оптимизировать проектную деятельность. Владеть: навыками моделирования и оптимизации процессов сервиса.

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Образовательные технологии призваны максимально точно, целенаправленно, планомерно, в соответствии с заранее заданными критериями достичь гарантированного результата обучения данной дисциплине, которое должно предусматривать широкое использование активных и интерактивных форм проведения занятий: разбор конкретных ситуаций (в рамках лекционных и лабораторных занятий), проведение «круглых столов» по особо важным проблемам в сочетании с внеаудиторной работой (самообучение) с целью формирования и развития

профессиональных навыков обучающихся и др. При изложении лекций рекомендуется использовать мультимедийные комплексы для демонстрации презентаций по темам. Лабораторные работы должны проводиться в компьютерном классе с установленным системным и специальным программным обеспечением с выходом в интернет или в форме разбора возможных вариантов решения практических задач. При изложении лекций и проведении практических занятий рекомендуется использовать мультимедийные комплексы для демонстрации презентаций по темам.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Основные понятия моделирования процессов и систем сервиса.
2. Принципы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса.
3. Методы оптимизации сервисной деятельности.
4. Линейное программирование.
5. Транспортная и распределительная задачи линейного программирования.
6. Решение оптимизационных задач специального вида при формировании клиентурных отношений в сфере сервиса.

Разработчик рабочей программы:

Салкин Д.А., к. ф.-м. н., доцент кафедры информационной безопасности и сервиса.

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.Б.07 «Иностранный язык (английский) в профессиональной
деятельности»
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель изучения дисциплины: повышение исходного уровня владения иностранным языком, достигнутого на предыдущей ступени образования, и овладения магистрантами необходимым и достаточным уровнем коммуникативной компетенции для решения социально-коммуникативных задач в различных областях бытовой, культурной, профессиональной и научной деятельности при общении с зарубежными партнерами, при подготовке научных работ, а также для дальнейшего самообразования.

1.2. Задачи обучения в рамках данной дисциплины:

- развитие у магистрантов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке – повышение уровня учебной автономии, способности к самообразованию, к работе с мультимедийными программами, электронными словарями, иноязычными ресурсами сети Интернет;
- развитие когнитивных и исследовательских умений, расширение кругозора и повышение информационной культуры магистрантов;
- расширение словарного запаса и формирование терминологического аппарата на иностранном языке в пределах профессиональной сферы;
- развитие навыков публичной речи (сообщение, доклад, дискуссия) в профессиональной сфере;
- совершенствование навыков работы со специальной литературой;
- формирование представлений об основах аннотирования, реферирования и делового письма.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1 Часть ОПОП: Блок 1 «Дисциплины. Базовая часть» Б1.Б.07.

2.2 Взаимосвязь дисциплины с другими дисциплинами ОПОП: Дисциплина «Иностранный (английский) язык в профессиональной

деятельности» изучается в третьем семестре. Курсу предшествует изучение следующих дисциплин: «Психология и педагогика», «Системный анализ в сервисе». В результате изучения дисциплины обучающийся приобретает знания, умения и навыки, необходимые для изучения последующих дисциплин профессионального цикла и повышения уровня профессиональных компетенций, а именно: Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код соответствующей компетенции по ФГОС	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ОПК-1	<p>готовность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности устной и письменной коммуникации на русском языке и иностранном языке; - иметь представление о качествах хорошей речи на русском и иностранном языке; - грамматический и лексический минимум в объеме, необходимом для профессионального общения. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать языковой материал текстов на русском языке и вносить необходимые исправления; - применять знания иностранного языка при проведении рабочих переговоров и составлении деловых документов; - связно вести беседу на иностранном языке в рамках профессиональной тематики; - работать с информационными источниками на иностранном языке;

		<p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками создания на русском и иностранном языке письменных и устных текстов научного и официально-делового стилей речи для обеспечения профессиональной деятельности; - иностранным языком на уровне B1.
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация компетентностно-ориентированных образовательных программ предусматривает использование в учебном процессе инновационных образовательных технологий, в рамках которых реализуются компетентностный, индивидуальный и дифференцированный подходы к обучению:

- технология использования НИТ (интернет-ресурсы в рамках аудиторных занятий и самостоятельной работы предоставляют широкие возможности для поиска информации, разработки международных научных проектов, ведения научных исследований),

- технология метода проектов ориентирована на моделирование социального взаимодействия учащихся с целью решения задачи, определяемой в рамках профессиональной подготовки магистрантов, и способствует реализации междисциплинарного характера компетенций, формирующихся в процессе обучения английскому языку,

- ситуационное обучение (обучение на практических примерах, создание реальных коммуникативно-направленных ситуаций, адаптированных для целей обучения).

Комплексное использование в учебном процессе вышеназванных технологий стимулируют личностную интеллектуальную активность и способствуют формированию компетенций, которыми должен обладать будущий специалист.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основные разделы дисциплины:

Модуль 1: Трудоустройство. (Грамматика: Времена английского глагола. Действительный залог. Поиск работы. Компетенции современного инженера. Представление резюме)

Модуль 2: Структура компании. (Грамматика: Степени сравнения прилагательных. оборот there is / are. Представление компании. Название должностей. Профессиональная этика инженера)

Модуль 3: Подготовка и участие в конференции / выставке. (Грамматика:

Страдательный залог. Модальные глаголы и их эквиваленты. Подготовка к публичному выступлению, оформление доклада, участие в конференции / выставке, беседа с представителями других компаний)

Модуль 4: Рекламная продукция компании. (Грамматика: Неличные формы глагола. Способы перевода на русский язык. Оформление рекламных материалов. Реклама продукции компании. Технические характеристики продукта)

Разработчики рабочей программы:

Шестакова Н.А., к.филос.н., доцент кафедры английского языка для профессиональной коммуникации;

Грузнова И.В., к.филол.н., доцент кафедры английского языка для профессиональной коммуникации.

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.Б.08 «Менеджмент»
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целью освоения дисциплины «Менеджмент» является изучение сущности и содержания процессов в организациях, функционирующих в жестких условиях конкурентной среды; ознакомление обучаемых с фундаментальными основами управления организационными системами; формирование знаний и умений управления операциями производственной, инновационной, финансовой, социальной и других сфер деятельности организации.

1.2. Основными задачами освоения дисциплины «Менеджмент» являются:

- обучить студентов основам теоретического и практического менеджмента; функциям и методам управления; процессу принятия управленческих решений; особенностям управления организацией и ее функциональными подсистемами;
- развить самостоятельность мышления и творческий подход при анализе и оценке конкретных ситуаций в различных видах деятельности;
- выработать навыки принятия управленческих решений, направленных на достижение наибольшего производственного и коммерческого результата работы предприятия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.Б.08 «Менеджмент» относится к базовой части Блока 1 программы подготовки магистров по направлению 43.04.01 Сервис по профилю «Сервис информационных систем». Она изучается в третьем семестре.

Дисциплина «Менеджмент» является базой для изучения дисциплины магистратуры: «Управление предоставлением сервисов». Для усвоения обучающими студентами курса требуются знания дисциплины «Психология и педагогика».

№ п/п	Наименование дисциплины	Требования к «входным» («выходным») знаниям, умениям и готовностям обучающегося
Обеспечивающие дисциплины		
1	«Психология и педагогика»	Умение абстрактно мыслить, анализировать; умение эффективно действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые

		решения; умение саморазвиваться и использовать творческий потенциал коллектива.
Обеспечиваемые дисциплины		
1	«Управление предоставлением сервисов»	Умение находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях; умение использовать элементы экономического анализа в практической деятельности; умение организовывать работу исполнителей, находить и принимать управленческие решения в области организации и нормирования труда

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код соответствующей компетенции по ФГОС	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ОПК-2	готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>знать: особенности социальных, этнических, конфессиональных, культурных различий, встречающихся среди членов коллектива; этические нормы общения с коллегами и партнерами;</p> <p>уметь: строить межличностные отношения и работать в группе, организовывать внутригрупповое взаимодействие с учетом социально-культурных особенностей, этнических и конфессиональных различий отдельных членов группы;</p> <p>владеть: навыками делового общения в профессиональной среде, навыками руководства коллективом.</p>
ПК-13	готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности	<p>Знать: методы анализа и синтеза научной и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности.</p> <p>Уметь: выполнять анализ и синтез научной и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности предприятия общественного питания.</p> <p>Владеть: готовностью к анализу и синтезу научной и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности предприятия</p>
ПК-15	готовность к проведению мониторинга	<p>Знать: методы прогнозирования направлений развития сервисного</p>

	потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса	предприятия с учетом результатов мониторинга потребительского спроса в сфере услуг Уметь: формулировать направления развития сервисного предприятия с учетом потребительского спроса Владеть: приемами разработки направлений развития предприятия сервиса
ПК-17	способность к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем	Знать: принципы и методы проектирования и организации процесса сервиса, проведения мероприятий Уметь: спроектировать и организовывать сервисные процессы и мероприятия в сфере услуг Владеть: приемами и технологиями проектирования и организации процесса сервиса
ПК-19	готовность к обоснованию и проектированию новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности	Знать: принципы обоснования и проектирования новых форм и технологий предоставления услуг в различных отраслях с учетом инноваций в сервисной деятельности Уметь: обосновывать новые формы и технологии предоставления услуг на национальном и международном рынках Владеть: методиками обоснования, разработки и представления новых форм и технологий услуг на национальном и международном рынках

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация компетентного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет не менее 30% аудиторных занятий.

В учебном процессе при изучении дисциплины «Менеджмент» используются следующие формы проведения занятий:

- теоретические лекции с изложением определений основных понятий, изучаемых в рамках дисциплины, подробным описанием этих понятий с конкретными примерами;
- индивидуальные и коллективные консультации с активным участием обучающихся по наиболее сложным частям

теоретического материала дисциплины и по задачам повышенной сложности;

- индивидуальные коллоквиумы по наиболее сложным частям теоретического материала дисциплины;
- самостоятельная работа по подготовке к индивидуальным коллоквиумам по наиболее сложным частям теоретического материала дисциплины

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Введение в менеджмент	Предмет и содержание дисциплины. Основные понятия и определения. Необходимость менеджмента, его цель и задачи. Сущность и значение законов и принципов менеджмента. Характеристика основных методов управления. Исторические предпосылки возникновения менеджмента. Развитие менеджмента как науки с позиции выделения школ управления. Сущность современных подходов в менеджменте. Эволюция менеджмента в России.
2	Организация как система управления	Понятий «организация». Классификация организаций. Основные характеристики организаций. Жизненный цикл организации. Структура внутренней среды организации. Внешняя среда и структура организации, характер воздействия на организацию.
3	Связующие процессы в управлении	Коммуникации в управлении организацией. Характеристики основных видов коммуникаций в организации. Основные элементы и этапы коммуникационного процесса. Барьеры и преграды в коммуникационном процессе и способы их преодоления. Сущность управленческого решения. Характеристика основных видов управленческих решений. Основные этапы процесса принятия рационального решения. Факторы, оказывающие влияние на процесс принятия управленческих решений. Сущность и значение моделирования в управлении. Основные модели, используемые при принятии управленческих решений.
4	Основные функции управления	Понятие «планирование» как функция управления. Сущность стратегического планирования. Виды планов, составляемых в организации. Структура процесса стратегического планирования. Содержание основных этапов стратегического планирования. Сущность организации как функции управления. Классификация полномочий. Основные препятствия к эффективному делегированию полномочий. Сущность и значение организационного проектирования. Характеристика основных видов организационных структур. Содержание понятия «мотивация». Характеристика

		<p>содержательных теорий мотивации. Процессуальные теории мотивации и их использование в практике управления.</p> <p>Основное назначение контроля в организации. Виды контроля в организации. Процесс контроля. Характеристики эффективного контроля в организации.</p>
5	Власть и лидерство в организации	<p>Понятие «власть» и «влияние» в организации. Баланс власти в организации. Формы власти и влияния.</p> <p>Понятие руководства в организации. Стили руководства. Теоретические подходы к лидерству.</p> <p>Природа и суть конфликта в организации. Основные виды конфликтов. Модель развития конфликта в организации. Методы управления конфликтной ситуацией. Понятие стресса и его причины. Методы профилактики стресса в организации.</p>

Разработчик рабочей программы:

А.А. Исоков, к. э. н., доцент кафедры менеджмента

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.В.01 «Современные операционные системы»
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями преподавания дисциплины «Современные операционные системы» являются: изучение концепций и архитектурных построений современных операционных систем и обучение студентов практическим достижениям в этой области науки и техники, получение представления о сервисах, предоставляемых современными ОС и практических навыков реализации этих сервисов, ознакомление с обзором реальных архитектур сложных исторически сложившихся программных комплексов.

1.2. Задачами изучения дисциплины является формирование у студентов целостного представления о современных операционных системах, обеспечивающих организацию вычислительных процессов в корпоративных информационных системах, представлений об архитектурном строении современных операционных систем и получение практических навыков по администрированию ОС, восстановлению после сбоя и обеспечению их безопасного функционирования, а также созданию вычислительной среды для реализации задач информационного сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.01 «Современные операционные системы» относится к вариативной части Блока 1 программы подготовки магистров по направлению 43.04.01 Сервис по профилю «Сервис информационных систем», изучается во 2м семестре. Обучение по данной дисциплине требует предварительно полученных знаний и навыков в результате изучения дисциплин: «Компьютерные технологии в научной деятельности», «Обслуживание корпоративных информационных систем». Данная дисциплина является обеспечиваемой для дисциплин: «Управление мобильными сервисами», «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса», «Проектирование и обслуживание информационных систем», «Обслуживание систем электронного документооборота», а также для научно-исследовательской работы и подготовки ВКР.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код соответствующей компетенции по ФГОС	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ПК-5	готовность разрабатывать необходимое программное обеспечение для сервисной деятельности	<p>Знать: модели предоставления сервисов ИТ; интерфейсы и основные стандарты в области системного программного обеспечения; машинно-зависимые свойства операционных систем; основные архитектурные концепции построения и дистрибутивы операционных систем; основные компоненты операционных систем, их назначение и взаимосвязь; основные принципы функционирования современных ОС и их подсистем: загрузчика, системы управления виртуальной памятью, планировщика, подсистемы ввода-вывода, файловой системы, подсистем аутентификации и авторизации.</p> <p>Уметь: совершать выбор операционной системы по ее назначению и характеристикам; проводить выбор дистрибутива операционной системы и установку его на персональный компьютер; обеспечивать базовую настройку операционной системы в среде ее функционирования; решать типовые задачи системного программирования в современных ОС; пользоваться документацией, в том числе встроенной документацией man в системах семейства Unix.</p> <p>Владеть: основными системными программными средствами управления операционной системой; навыками разработки программных моделей вычислительного процесса многопрограммных операционных систем с детализацией уровней задач, процессов, потоков и взаимоблокировок; навыками обеспечения сохранности и защиты программных средств; инструментальными средствами программирования для ОС семейства Unix.</p>
ПК-19	готовность к обоснованию и проектированию новых форм и методов предоставления услуги	<p>Знать: методы оценки эффективности сервисов ИТ; модели предоставления сервисов ИТ.</p> <p>Уметь: анализировать эффективность сервисов ИТ в</p>

	<p>на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности</p>	<p>различных моделях их предоставления; организовывать управление моделью предоставления сервисов ИТ; сравнивать различные модели предоставления сервисов ИТ. Владеть: навыками инсталляции и сопровождения операционных сред и систем; базовым прикладным программным обеспечением операционной системы.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Образовательные технологии призваны максимально точно, целенаправленно, планомерно, в соответствии с заранее заданными критериями достичь гарантированного результата обучения данной дисциплине, которое должно предусматривать широкое использование активных и интерактивных форм проведения занятий: разбор конкретных ситуаций (в рамках лекционных и лабораторных занятий), проведение «круглых столов» по особо важным проблемам в сочетании с внеаудиторной работой (самообучение) с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся и др. При изложении лекций рекомендуется использовать мультимедийные комплексы для демонстрации презентаций по темам. Лабораторные работы должны проводиться в компьютерном классе с установленным системным и специальным программным обеспечением с выходом в интернет в форме разбора возможных вариантов решения практических задач.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Состояние и современные тенденции развития ОС
2. Дистрибутивы и загрузка ОС
3. Архитектура ОС
4. Файловые системы ОС
5. Универсальные загрузчики ОС
6. UNIX и UNIX-подобные ОС
7. Современные MS Windows и MS Server
8. Современные мэйнфреймы: система z/OS
9. Модели безопасности основных операционных систем

Разработчик рабочей программы:

Крылова С.Л., ст. преподаватель кафедры информационной безопасности и сервиса.

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.В.02 «Метрологическое обеспечение предприятий сервиса»
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целью изучения дисциплины является формирование теоретических и практических знаний о методах и средствах измерений в области сервиса.

1.2. Задачами изучения дисциплины является уяснение назначения, целей, задач, терминов и определений по вопросам метрологии, метрологического обеспечения; изучение видов, методов и методик измерений, погрешностей измерений; изучение организационных, научных и методических основ метрологического обеспечения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.02 «Метрологическое обеспечение предприятий сервиса» относится к вариативной части Блока 1 программы подготовки магистров по направлению 43.04.01 Сервис по профилю «Сервис информационных систем», изучается во 2м семестре. Обучение по данной дисциплине требует предварительно полученных знаний и навыков в результате изучения дисциплин: «Системный анализ в сервисе», «обслуживание корпоративных информационных систем». Данная дисциплина является обеспечиваемой для дисциплин: «Управление предоставлением сервисов», «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса», «Проектирование и обслуживание информационных систем», а также для научно-исследовательской работы и подготовки ВКР.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код соответствующей компетенции по ФГОС	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ПК-13	готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации,	Знать: модели предоставления сервисов ИТ; стандарты и методики обеспечения непрерывности бизнеса. Уметь: анализировать научно-техническую и

	русского и зарубежного опыта в сервисной деятельности	организационно-экономическую информацию. Владеть: навыками применения русского и зарубежного опыта метрологического обеспечения сервисной деятельности.
ПК-15	готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса	Знать: методы оценки эффективности сервисов ИТ, потребительского спроса Уметь: организовывать управление моделью предоставления сервисов ИТ; управлять непрерывностью бизнеса. Владеть: навыками прогнозирования развития предприятия сервиса.
ПК-17	способность к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем	Знать: модели предоставления сервисов ИТ; стандарты и методики обеспечения непрерывности бизнеса. Уметь: формировать клиентурные отношения в рамках сервисной деятельности. Владеть: навыками контроля изменений процесса обеспечения непрерывности сервисов; проектирования контактной зоны для работы с потребителем.

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В ходе освоения дисциплины при проведении аудиторных занятий используются следующие образовательные технологии: кооперативное обучение, метод кейсов.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Введение в метрологическое обеспечение сервисной деятельности.
2. Интеллектуальные средства измерений: проблемы применения, применение нейроструктуры в средствах измерения, измерительные базы, особенности аппаратной и программной частей средств измерения
3. Применение среды графического программирования LabVIEW.

Разработчик рабочей программы:

Кунев С.В., к.э.н., доцент кафедры метрологии, стандартизации и сертификации.

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.В.03 «Обслуживание корпоративных информационных систем»
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель преподавания дисциплины состоит в получении студентами навыков использования информационных технологий в проектно-конструкторской, управленческой и финансовой деятельности; формирования у будущих специалистов практических навыков по разработке программного обеспечения для решения экономических и расчетных задач с применением современных методов и технологий программирования.

1.2. Задачами изучения дисциплины являются приобретение студентами прочных знаний и практических навыков в области, определяемой основной целью курса. В результате изучения курса студенты должны свободно ориентироваться в различных видах информационных систем, знать их архитектуру, обладать практическими навыками использования функциональных и обеспечивающих подсистем, знать основные способы и режимы обработки экономической информации, а также обладать практическими навыками использования информационных технологий в различных информационных системах отраслей экономики, управления и бизнеса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.03 «Обслуживание корпоративных информационных систем» относится к вариативной части Блока 1 программы подготовки магистров по направлению 43.04.01 Сервис по профилю «Сервис информационных систем», изучается в 1 семестре. Данная дисциплина является обеспечиваемой для дисциплин: «Современные операционные системы», «Метрологическое обеспечение предприятий сервиса», «Управление предоставлением сервисов», «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса», «Проектирование и обслуживание информационных систем», «Обслуживание систем электронного документооборота», а также для научно-исследовательской работы и подготовки ВКР.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код соответствующей компетенции по ФГОС	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ПК-15	готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса	<p>Знать: методы оценки ИТ-проектов и результатов ИТ-проектов.</p> <p>Уметь: сравнивать различные модели предоставления сервисов ИТ.</p> <p>Владеть: методикой планирования и организации внедрения модели предоставления сервисов ИТ.</p>
ПК-16	способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей	<p>Знать: основы управления финансами; стандарты и методики управления ИТ-проектами различных типов.</p> <p>Уметь: организовывать управление моделью предоставления сервисов ИТ.</p> <p>Владеть: навыками анализа запросов потребителя.</p>
ПК-17	способность к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем	<p>Знать: стандарты и методики управления ИТ-проектами различных типов.</p> <p>Уметь: взаимодействовать с заказчиками и потенциальными заказчиками ИТ-проектов; организовывать и оптимизировать проектную деятельность.</p> <p>Владеть: навыками контроля изменений процесса обеспечения непрерывности сервисов; проектирования контактной зоны для работы с потребителем; способами организации процесса выявления потребностей в ИТ-проектах.</p>

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Образовательные технологии призваны максимально точно, целенаправленно, планомерно, в соответствии с заранее заданными критериями достичь гарантированного результата обучения данной дисциплине, которое должно предусматривать широкое использование активных и интерактивных форм проведения занятий: разбор конкретных ситуаций (в рамках лекционных и лабораторных занятий), проведение

«круглых столов» по особо важным проблемам в сочетании с внеаудиторной работой (самообучение) с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся и др. При изложении лекций рекомендуется использовать мультимедийные комплексы для демонстрации презентаций по темам. Лабораторные работы должны проводиться в компьютерном классе с установленным системным и специальным программным обеспечением с выходом в интернет или в форме разбора возможных вариантов решения практических задач.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Структура информационного обеспечения автоматизированных информационных систем.
2. Обмен информацией в автоматизированных информационных системах бизнес-приложений.
3. Лексическое обеспечение автоматизированных информационных систем.
4. Базы данных автоматизированных информационных систем.
5. Организационное обеспечение автоматизированных информационных систем.

Разработчик рабочей программы:

Алексеев Е.Г., к. т. н., доцент кафедры информационной безопасности и сервиса.

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.В.04 «Управление мобильными сервисами»
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель состоит в формировании у будущих магистров практических навыков по основам алгоритмизации вычислительных процессов и разработке программного обеспечения для решения практических задач с применением современных методов и технологий программирования, обучение работе с научно-технической литературой и технической документацией по программному обеспечению ПЭВМ.

1.2. Задачами изучения дисциплины являются приобретение студентами прочных знаний и практических навыков в области, определяемой основной целью курса, получение базового уровня по программированию на языке Java, приобретение навыков использования базового набора фрагментов алгоритмов в процессе разработки программ, навыков анализа и "чтения" программ, изучение основ технологии программирования и методов решения вычислительных задач и задач обработки символьных данных, освоение принципиальной технологии объектно-ориентированного программирования.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.04 «Управление мобильными сервисами» относится к вариативной части Блока 1 программы подготовки магистров по направлению 43.04.01 Сервис по профилю «Сервис информационных систем», изучается в 3 семестре. Данная дисциплина является обеспечиваемой для научно-исследовательской работы и подготовки ВКР.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код соответствующей компетенции по ФГОС	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ПК-5	готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия	Знать: модели представления сервисов Уметь: анализировать эффективность сервисов ИТ в различных моделях их предоставления

	сервиса	Владеть: методикой планирования и организации внедрения модели предоставления сервисов ИТ.
ПК-6	способность к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в условиях многокритериальности	Знать: Методики управления проектами и процессами Уметь: сравнивать различные модели предоставления сервисов ИТ Владеть: методикой формирования требований к модели предоставления сервисов ИТ.
ПК-16	способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей	Знать: стандарты и методики управления ИТ-проектами различных типов. Уметь: управлять процессами и проектами ИТ Владеть: навыками анализа запросов потребителя.

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Образовательные технологии призваны максимально точно, целенаправленно, планомерно, в соответствии с заранее заданными критериями достичь гарантированного результата обучения данной дисциплине, которое должно предусматривать широкое использование активных и интерактивных форм проведения занятий: разбор конкретных ситуаций (в рамках лекционных и лабораторных занятий), проведение «круглых столов» по особо важным проблемам в сочетании с внеаудиторной работой (самообучение) с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся и др. При изложении лекций рекомендуется использовать мультимедийные комплексы для демонстрации презентаций по темам. Лабораторные работы должны проводиться в компьютерном классе с установленным системным и специальным программным обеспечением с выходом в интернет или в форме разбора возможных вариантов решения практических задач.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. История языков программирования. Обзор и классификация современных языков и систем программирования.
2. Алгоритм и способы его записи.
3. Обзор основных парадигм программирования.
4. Документирование, сопровождение и эксплуатация программных средств.
5. средств.

6. Концепция языка Java.
7. Основные структуры данных в Java.
8. Выражения и операции в Java
9. Операторы и управление их исполнением
10. Функции в Java

Разработчик рабочей программы:

Салкин Д.А., к. ф.-м. н., доцент кафедры информационной безопасности и сервиса.

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.В.ДВ.01.01 «Информационная безопасность государства»
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Целью освоения учебной дисциплины (модуля) «Информационная безопасность государства» является накопление необходимого объема знаний в области правового регулирования информационных правоотношений для защиты интересов субъектов указанных отношений и способствованию обеспечению информационной безопасности РФ.

1.2. Задачами изучения курса являются: изучение основ российского и международного права в сфере регулирования сервисной деятельности; изучение государственной политики РФ в информационной сфере и информационной безопасности; изучение законодательной базы нормативного правового обеспечения информационной безопасности в РФ; изучение понятий информации и информационных ресурсов как объектов правоотношений процесса информатизации; изучение правового регулирования информационной безопасности информационных ресурсов; понимание содержания государственной системы и концепции правового обеспечения информационной деятельности и информационной безопасности; организация правовой защиты компьютерной информации и коммерческой тайны; изучение юридической ответственности за нарушения в области обеспечения информационной безопасности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.01 «Информационная безопасность государства» относится к блоку дисциплин по выбору программы подготовки магистров по направлению 43.04.01 Сервис по профилю «Сервис информационных систем», изучается в 1 семестре. Дисциплина «Информационная безопасность государства» является основой для изучения следующих дисциплин: «Управление предоставлением сервисов», «Проектирование и обслуживание информационных систем», «Обслуживание систем электронного документооборота», «Исполнительская практика», а также для научно-исследовательской работы и подготовки ВКР.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат освоения
ОК-2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p>Знать: методики управления рисками; стандарты и методики обеспечения непрерывности бизнеса; законодательную базу нормативного правового обеспечения информационной безопасности в РФ.</p> <p>Уметь: управлять рисками ИТ; управлять процессами и проектами ИТ.</p> <p>Владеть: методикой согласования (отклонение) ключевых решений по обеспечению непрерывности сервисов ИТ.</p>
ПК-14	готовность к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	<p>Знать: основы государственной политики РФ в информационной сфере и информационной безопасности; законодательную базу нормативного правового обеспечения информационной безопасности в РФ; правила лицензирования и сертификации в области защиты информации.</p> <p>Уметь: свободно оперировать базовыми правовыми понятиями в сфере информационной безопасности, грамотно выражать свою точку зрения по данной проблематике и обосновывать ее со ссылкой на действующие нормативные правовые акты.</p> <p>Владеть: основами содержания государственной системы и концепции правового обеспечения информационной деятельности и информационной безопасности.</p>
ПК-16	способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей	<p>Знать: понятие и виды защищаемой информации, особенности государственной тайны как вида защищаемой информации; содержание основных понятий по правовому обеспечению информационной безопасности; содержание юридической ответственности за нарушения в области обеспечения информационной</p>

		безопасности; правовые способы защиты государственной тайны, конфиденциальной информации и интеллектуальной собственности. Уметь: устанавливать внутрипредметные и межпредметные связи. Владеть: навыками организация правовой защиты компьютерной информации и коммерческой тайны.
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Подготовка к зачету по дисциплине «Информационная безопасность государства» должна осуществляться на всем протяжении изучения данного курса. Для подготовки необходимо оптимально использовать лекционный материал, рекомендованную основную и дополнительную литературу, нормативно-правовые акты.

Для более успешного усвоения содержания учебной и научной литературы целесообразно готовить конспекты по отдельным вопросам курса. Эффективными средствами проверки знаний студентов являются тесты и устный опрос, а также решение ситуационных задач.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Информационная безопасность как основной компонент национальной безопасности.
2. Государственная система правового регулирования информационной безопасности.
3. Законодательство в области обеспечения информационной безопасности РФ.
4. Информация как объект правового регулирования.
5. Коммерческая тайна в системе обеспечения информационной безопасности.
6. Лицензирование и сертификация в области защиты информации.
7. Правовое регулирование информационной безопасности в сфере интеллектуальных прав.
8. Юридическая ответственность за нарушения норм в области информационной безопасности.

Разработчик рабочей программы:

Ивлиев С.Н., к.т.н, доцент, заведующий кафедрой информационной безопасности и сервиса.

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.В.ДВ.01.02 «Основы выявления инцидентов в информационной
сфере»
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Целями освоения учебной дисциплины (модуля) «Основы выявления инцидентов в информационной сфере» является ознакомление с основами современных приемов поиска, исследования, фиксации и защиты информации при обнаружении правонарушений в сфере использования компьютеров.

1.2. Задачами изучения курса являются: изучение основ российского права в сфере регулирования информационных отношений; организация правовой защиты компьютерной информации; изучение юридической ответственности за правонарушения в сфере информационной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Основы выявления инцидентов в информационной сфере» относится к блоку дисциплин по выбору программы подготовки магистров по направлению 43.04.01 Сервис по профилю «Сервис информационных систем», изучается в 1 семестре. Дисциплина «Основы выявления инцидентов в информационной сфере» является основой для изучения следующих дисциплин: «Управление предоставлением сервисов» «Проектирование и обслуживание информационных систем», «Обслуживание систем электронного документооборота», «Исполнительская практика», а также для научно-исследовательской работы и подготовки ВКР.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат освоения
ОК–2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	Знать: методики управления рисками; стандарты и методики обеспечения непрерывности бизнеса; законодательную базу нормативного правового обеспечения информационной

		<p>безопасности в РФ.</p> <p>Уметь: управлять рисками ИТ; управлять процессами и проектами ИТ.</p> <p>Владеть: методикой согласования (отклонение) ключевых решений по обеспечению непрерывности сервисов ИТ.</p>
ПК-14	<p>готовность к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов</p>	<p>Знать: основы государственной политики РФ в информационной сфере и информационной безопасности; законодательную базу нормативного правового обеспечения информационной безопасности в РФ; правила лицензирования и сертификации в области защиты информации.</p> <p>Уметь: свободно оперировать базовыми правовыми понятиями в сфере информационной безопасности, грамотно выражать свою точку зрения по данной проблематике и обосновывать ее со ссылкой на действующие нормативные правовые акты.</p> <p>Владеть: основами содержания государственной системы и концепции правового обеспечения информационной деятельности и информационной безопасности.</p>
ПК-16	<p>способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей</p>	<p>Знать: понятие и виды защищаемой информации, особенности государственной тайны как вида защищаемой информации; содержание основных понятий по правовому обеспечению информационной безопасности; содержание юридической ответственности за нарушения в области обеспечения информационной безопасности; правовые способы защиты государственной тайны, конфиденциальной информации и интеллектуальной собственности.</p> <p>Уметь: устанавливать внутрисубъектные и межпредметные связи.</p> <p>Владеть: навыками организации правовой защиты компьютерной информации и коммерческой тайны.</p>

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Подготовка к зачету по дисциплине «Основы выявления инцидентов в информационной сфере» должна осуществляться на всем протяжении изучения данного курса. Для подготовки необходимо оптимально использовать лекционный материал, рекомендованную основную и дополнительную литературу, нормативно-правовые акты.

Для более успешного усвоения содержания учебной и научной литературы целесообразно готовить конспекты по отдельным вопросам курса.

Эффективными средствами проверки знаний студентов являются тесты и устный опрос, а также решение ситуационных задач.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Юридическая ответственность в области информационных правоотношений.
2. Компьютерные преступления.
3. Основы оперативно-розыскных мероприятий.
4. Следственные действия при расследовании преступлений в информационной сфере.
5. Идентификация электронных документов.
6. Автоматический поиск документов при осмотре компьютера.
7. Компьютерно-техническая экспертиза.
8. Парольная защита.

Разработчик рабочей программы:

Ивлиев С.Н., к.т.н, доцент, заведующий кафедрой информационной безопасности и сервиса.

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.В.ДВ.01.03 «Психология межличностных отношений»
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целью освоения учебной дисциплины «Психология межличностных отношений» является формирование представлений о сущности интерперсональных отношений, условиях и механизмах их развития.

1.2. Задачи дисциплины:

- формирование системы научных знаний в области психологии межличностных отношений;
- развитие у магистрантов умения анализировать межперсональные отношения;
- формирование умений и навыков выстраивания оптимальных межличностных отношений с учётом особенностей партнёра по взаимодействию;
- повышение уровня психологической компетентности магистрантов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. **Часть ОПОП – Б1.В.ДВ.01.03**

Дисциплина относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана ОПОП ВО и является дисциплиной по выбору образовательной программы.

2.2. **Взаимосвязь дисциплины с другими дисциплинами ОПОП ВО**

Освоению дисциплины «Психология межличностных отношений» предшествует изучение психологических дисциплин на уровне бакалавриата, а также изучение дисциплины «Социальная адаптация и основы социально-правовых знаний». Приобретенные в процессе изучения дисциплины «Психология межличностных отношений» знания, умения и навыки способствуют успешному прохождению магистрантами производственной (педагогической) практики.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код соответствующей	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
---------------------	--------------------------	--------------------------------------------

компетенции по ФГОС		
ОК-2	готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p>Знать: основные этические принципы специалиста; особенности процесса формирования и развития межличностных отношений.</p> <p>З (ОК-2).</p> <p>Уметь: анализировать профессиональные ситуации; выстраивать адекватные межличностные отношения с коллегами и клиентами. У (ОК-2).</p> <p>Владеть: согласуемыми с этикой способами вербального и невербального выражения своих эмоциональных состояний; навыками конструктивного решения конфликтных ситуаций. В (ОК-2).</p>
ОК-3	готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<p>Знать: этапы организации исследования, различные стили управления.</p> <p>З (ОК-3)</p> <p>Уметь: применять методы исследования в практической деятельности; подбирать способы межличностного воздействия на подчинённых в соответствии с их психологическими особенностями; совершенствовать качества руководителя, необходимые для выполнения профессиональных обязанностей и продуктивного общения с коллегами. У (ОК-3)</p> <p>Владеть: навыками организации исследовательских работ; приёмами и техниками делового общения. В (ОК-3)</p>
ПК-14	готовностью к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	<p>Знать: особенности процесса формирования и развития межличностных отношений.</p> <p>З (ПК-14).</p> <p>Уметь: выстраивать адекватные межличностные отношения с коллегами и клиентами. У (ПК-14).</p> <p>Владеть: навыками конструктивного решения конфликтных ситуаций. В (ПК-14).</p>

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе изучения дисциплины наряду с традиционными технологиями, методами и формами обучения используются также инновационные технологии, активные и интерактивные формы проведения занятий: лекции, практические занятия, консультации, самостоятельная и научно-исследовательская работа, лекции с элементами проблемного изложения, разбор конкретных ситуаций (кейсы), деловые игры, тестирование, решение ситуационных задач, тренинги, дискуссии и т.д.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Понятие о межличностных отношениях.
2. Компоненты интерперсональных отношений.
3. Особенности личности, влияющие на формирование межличностных отношений.
4. Процесс формирования межперсональных отношений.
5. Измерение различных аспектов межличностных отношений.

Разработчик рабочей программы:

Андропова Н. В., к. психол. н., доцент кафедры психологии

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.В.ДВ.02.01 «Обработка экспериментальных данных»
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целью освоения дисциплины «Обработка экспериментальных данных» является приобретение студентом профессиональных компетенций по реализации математических методов обработки экспериментальных данных с использованием компьютерных технологий на основе:

- формирования знаний о моделях и способах (протоколах) представления экспериментальных данных;
- формирования знаний об основных этапах обработки экспериментальных данных;
- освоение студентами основных статистических методов оценивания характеристик экспериментальных данных;
- разработки программного обеспечения, реализующего основные методы статистической обработки экспериментальных данных;
- разработки графических интерфейсов визуализации экспериментальных данных, протоколов эксперимента и результатов обработки.

1.2. В процессе изучения дисциплины решаются следующие задачи:

- формирование представлений об общей методологии и средствах технологии объектно-ориентированного программирования;
- углубленная подготовка студентов в области применения технологии объектно-ориентированного программирования.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.01 «Обработка экспериментальных данных» относится к блоку дисциплин по выбору программы подготовки магистров по направлению 43.04.01 Сервис по профилю «Сервис информационных систем», изучается во 2 семестре. Для освоения дисциплины требуются знания предшествующих курсов: «Методология исследовательской деятельности», «Компьютерные технологии в научной деятельности», «Обслуживание корпоративных информационных систем». Данная дисциплина является основой для изучения дисциплины «Моделирование и оптимизация процессов сервиса», научно-исследовательской работы, технологической практики, подготовки ВКР.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код соответствующей компетенции по ФГОС	Наименование компетенций	Результат обучения (знать, уметь, владеть)
ПК-14	готовность к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	<p>Знать: модели порождения экспериментальных данных в условиях контролируемых и неконтролируемых факторов; основные этапы обработки экспериментальных данных.</p> <p>Уметь: выбирать методику статистического исследования экспериментальных данных; анализировать эффективность сервисов ИТ в различных моделях их предоставления.</p> <p>Владеть: контролем эффективности модели предоставления сервисов ИТ; контролем изменений процесса обеспечения непрерывности сервисов ИТ.</p>
ПК-15	готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса	<p>Знать: модели предоставления сервисов ИТ; статистики и критерии для выявления процессов статистических характеристик случайных величин.</p> <p>Уметь: сравнивать различные модели предоставления сервисов ИТ; управлять непрерывностью бизнеса- выбирать методику статистического исследования экспериментальных данных; рассчитывать интервалы для оценки характеристик СВ; определять степень полинома регрессионной зависимости в условиях неизвестного класса функций; рассчитывать интерполяционные полиномы различными методами; проверять соответствие выдвигаемых гипотез с заданным уровнем значимости экспериментальным результатам; проводить дисперсионный анализ.</p> <p>Владеть: навыками выбора адекватных целям исследования математических методов обработки экспериментальных данных; навыками реализации математических методов обработки экспериментальных данных в виде прикладных программных продуктов для прогнозирования развития предприятий сервиса.</p>
ПК-18	способность к	Знать:

Код соответствующей компетенции по ФГОС	Наименование компетенций	Результат обучения (знать, уметь, владеть)
	моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя	<p>методы установления стохастической зависимости между СВ; методы интерполяции экспериментальных данных; методы дисперсионного анализа; знать алгоритмы кластеризации в Евклидовом пространстве.</p> <p>Уметь: организовать сервисную деятельность в соответствии с моделями представления сервисов ИТ на основе анализа результатов обработки экспериментальных данных.</p> <p>Владеть: навыками алгоритмизации решения оптимизационных задач; навыками составления отчетов по методикам исследования и их реализации в виде ПО, анализа результатов обработки; программными средствами проектирования контактной зоны.</p>

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация компетентностно-ориентированных образовательных программ предусматривает использование в учебном процессе различных образовательных процедур: лекционные занятия, дискуссионные занятия, игровые формы проведения занятий, самообучение, практические работы.

Образовательные технологии призваны максимально точно, целенаправленно, планомерно, в соответствии с заранее заданными критериями достичь гарантированного результата обучения данной дисциплине, которое предусматривает широкое использование активных и интерактивных форм проведения занятий: разбор конкретных ситуаций (в рамках лекционных и практических занятий), проведение «круглых столов» по особо важным проблемам в сочетании с внеаудиторной работой (самообучение) с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся и др. При изложении лекций используются мультимедийные комплексы для демонстрации презентаций по темам. Практические занятия должны проводиться в компьютерном классе с установленным системным и специальным программным обеспечением с выходом в интернет или в форме разбора возможных вариантов решения практических задач.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Цели и задачи курса.

2. Способы представления и модели порождения экспериментальных данных.
3. Основные характеристики статистического оценивания.
4. Методы отбора экспериментальных данных
5. Выявление тренда статистических характеристик.

Разработчик рабочей программы:

Алексеев Е.Г., к. т. н., доцент кафедры информационной безопасности и сервиса.

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.В.ДВ.02.02 «Методы оптимизации»
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения учебной дисциплины (модуля) «Методы оптимизации» являются:

- усвоение роли методов оптимизации в формировании знаний и умений по постановке и решению оптимизационных задач;
- формирование понимания основных принципов, лежащих в основе методов решения задач оптимизации;

1.2. В процессе изучения дисциплины решаются следующие задачи:

- приобретение практических навыков в использования основных типов информационных систем и прикладных программ общего назначения для решения с их помощью практических задач оптимизации;
- формирование навыков формализованного описания задач оптимизации, построения математических моделей, интерпретации результатов решения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.02 «Методы оптимизации» относится к блоку дисциплин по выбору программы подготовки магистров по направлению 43.04.01 Сервис по профилю «Сервис информационных систем», изучается во 2 семестре. Для освоения дисциплины требуются знания предшествующих курсов: «Методология исследовательской деятельности», «Компьютерные технологии в научной деятельности», «Обслуживание корпоративных информационных систем». Данная дисциплина является основой для изучения дисциплины «Моделирование и оптимизация процессов сервиса», научно-исследовательской работы, технологической практики, подготовки ВКР.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код соответствующей компетенции по ФГОС	Наименование компетенций	Результат обучения (знать, уметь, владеть)
ПК-14	готовность к организации и	Знать: модели порождения экспериментальных

Код соответствующей компетенции по ФГОС	Наименование компетенций	Результат обучения (знать, уметь, владеть)
	<p>проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов</p>	<p>данных в условиях контролируемых и неконтролируемых факторов; основные этапы обработки экспериментальных данных.</p> <p>Уметь: выбирать методику статистического исследования экспериментальных данных; анализировать эффективность сервисов ИТ в различных моделях их предоставления.</p> <p>Владеть: контролем эффективности модели предоставления сервисов ИТ; контролем изменений процесса обеспечения непрерывности сервисов ИТ.</p>
ПК-15	<p>готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса</p>	<p>Знать: модели предоставления сервисов ИТ; статистики и критерии для выявления процессов статистических характеристик случайных величин.</p> <p>Уметь: сравнивать различные модели предоставления сервисов ИТ; управлять непрерывностью бизнеса- выбирать методику статистического исследования экспериментальных данных; рассчитывать интервалы для оценки характеристик СВ; определять степень полинома регрессионной зависимости в условиях неизвестного класса функций; рассчитывать интерполяционные полиномы различными методами; проверять соответствие выдвигаемых гипотез с заданным уровнем значимости экспериментальным результатам; проводить дисперсионный анализ.</p> <p>Владеть: навыками выбора адекватных целям исследования математических методов обработки экспериментальных данных; навыками реализации математических методов обработки экспериментальных данных в виде прикладных программных продуктов для прогнозирования развития предприятий сервиса.</p>
ПК-18	<p>способность к моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя</p>	<p>Знать: методы установления стохастической зависимости между СВ; методы интерполяции экспериментальных данных; методы дисперсионного анализа; знать алгоритмы кластеризации в Евклидовом пространстве.</p>

Код соответствующей компетенции по ФГОС	Наименование компетенций	Результат обучения (знать, уметь, владеть)
		<p>Уметь: организовать сервисную деятельность в соответствии с моделями представления сервисов ИТ на основе анализа результатов обработки экспериментальных данных.</p> <p>Владеть: навыками алгоритмизации решения оптимизационных задач; навыками составления отчетов по методикам исследования и их реализации в виде ПО, анализа результатов обработки; программными средствами проектирования контактной зоны.</p>

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация компетентностно-ориентированных образовательных программ предусматривает использование в учебном процессе различных образовательных процедур: лекционные занятия, дискуссионные занятия, игровые формы проведения занятий, самообучение, практические работы.

Образовательные технологии призваны максимально точно, целенаправленно, планомерно, в соответствии с заранее заданными критериями достичь гарантированного результата обучения данной дисциплине, которое предусматривает широкое использование активных и интерактивных форм проведения занятий: разбор конкретных ситуаций (в рамках лекционных и практических занятий), проведение «круглых столов» по особо важным проблемам в сочетании с внеаудиторной работой (самообучение) с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся и др. При изложении лекций используются мультимедийные комплексы для демонстрации презентаций по темам. Практические занятия должны проводиться в компьютерном классе с установленным системным и специальным программным обеспечением с выходом в интернет или в форме разбора возможных вариантов решения практических задач.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Постановка и классификация задач оптимизации
2. Принципы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса
3. Методы безусловной оптимизации
4. Методы условной оптимизации
5. Линейное программирование
6. Постановка задачи динамического программирования

Разработчик рабочей программы:

Алексеев Е.Г., к. т. н., доцент кафедры информационной безопасности и сервиса.

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.В.ДВ.02.03 «Адаптивные информационно-образовательные
технологии»
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель освоения дисциплины:

1. Формирование представления о роли, месте, видовом составе и областях эффективного применения адаптивных информационно-образовательных технологиях в науке, образовании и для решения прикладных задач;

2. ознакомление с общими методами адаптивных информационно-образовательных технологий, адекватными потребностям учебного процесса, контроля и измерения результатов обучения, внеучебной, научно-исследовательской и организационно-управленческой деятельности;

3. формирование знаний о требованиях, предъявляемых к средствам информационно-образовательных технологий научно-исследовательской и организационно-управленческой деятельности;

4. обучение стратегии практического использования адаптивных информационно-образовательных технологий в профессиональной деятельности.

1.2. Задачи освоения дисциплины:

1. Сформировать представление о возможностях и особенностях использования современных адаптивных информационно-образовательных технологий в научно-исследовательской и профессиональной деятельности;

2. сформировать представление об условиях и задачах внедрения технических и программных средств информационных технологий в научно-исследовательский процесс и профессиональную деятельность;

3. освоить методы применения обучающих, демонстрационных, контролирующих средств информатизации исследовательской деятельности, совершенствования эффективности качества образовательного процесса;

4. развить навыки работы с прикладным программным обеспечением, в том числе для создания программных продуктов профессионального назначения;

5. углубить представление о педагогических и эргономических показателях средств информатизации, которые используются при организации исследовательской и профессиональной деятельности;

6. сформировать навыки использования прикладного программного обеспечения, сети Интернет для решения научных, исследовательских и прикладных задач.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Адаптивные информационно-образовательные технологии» относится к блоку Б1.В.ДВ.02.03 вариативной части программы по направлению 43.04.01 – Сервис (магистратура).

Кроме самостоятельного значения курс связан со многими общепрофессиональными дисциплинами, использующими компьютерные технологии и математическое моделирование для решения профессиональных задач («Проектирование и обслуживание информационных систем», «Обслуживание систем электронного документооборота»), а также связан с учебными и производственными практиками («Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков», «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности», «Исполнительская практика»).

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код соответствующей компетенции по ФГОС	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ПК-17	способность к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем	Знать: современные методы научно-исследовательской деятельности в области науки и техники, связанные с управлением разработкой программных проектов и использованием информационно-образовательных технологий Уметь: собирать, систематизировать и анализировать информацию, необходимую для принятия профессиональных решений; выбирать эффективные адаптивные информационно-образовательные технологии для использования в научной работе и профессиональной деятельности Владеть: различными информационными и образовательными технологиями при осуществлении профессиональной деятельности
ПК-18	способность к моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя	Знать: современные средства подготовки традиционных и электронных научных публикаций и презентаций для оптимизации образовательного процесса и научно-исследовательской деятельности; современные электронные средства

		<p>поддержки образовательного процесса и приемов их интеграции с традиционными учебно-методическими материалами</p> <p>Уметь: проводить самостоятельные исследования в соответствии с этапами разработанной программой; интерпретировать промежуточные результаты и корректировать программу исследования</p> <p>Владеть: современными методами и средствами систематизации научных данных при планирования и осуществлении профессиональной деятельности; методами проведения самостоятельных исследований в соответствии с разработанной программой и оценкой полученных результатов</p>
ПК-19	<p>готовность к обоснованию и проектированию новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности</p>	<p>Знать: методы и методологию организации, планирования и проведения самостоятельных исследований в соответствии с разработанной программой; назначение и технологии применения системного и прикладного программного обеспечения ПК; методы и средства защиты информации в вычислительных системах и сетях</p> <p>Уметь: принимать обоснованные решения по выбору технических и программных средств переработки информации; эффективно использовать системное и прикладное программное обеспечение в профессиональной деятельности; применять современные методы и средства автоматизированного анализа и систематизации научных данных;</p> <p>Владеть: различными автоматизированными технологиями анализа результатов в научно-исследовательской и профессиональной деятельности</p>

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках лекционных занятий, наряду с классической формой преподавания, используются и интерактивные формы с применением мультимедийных установок.

Предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков.

Обучение по данной учебной дисциплине предполагает следующие формы занятий:

- аудиторные групповые занятия под руководством преподавателя;
- обязательная самостоятельная работа по заданию преподавателя, выполняемая во внеаудиторное время, в том числе с использованием технических средств обучения;
- индивидуальная самостоятельная работа под руководством преподавателя;
- индивидуальные консультации.

Адаптивные технологии (для лиц с ограниченными возможностями здоровья)

1. Увеличивается время выполнения тестовых заданий; при необходимости снижаются требования, предъявляемые к уровню знаний; изменяется способ подачи информации (в зависимости от особенностей).

2. Предоставляются особые условия, в частности изменение в сторону увеличения сроков сдачи заданий, формы выполнения задания, его организации, способов представления результатов.

3. Изменяются методические приемы и технологии:

- применение модифицированных методик предъявления учебных заданий, предполагающих акцентирование внимания на их содержании, четкое разъяснение (часто повторяющееся, с выделением этапов выполнения);

- предъявление инструкций, как в устной, так и в письменной форме;

- изменение дистанций по отношению к студентам во время объяснения задания, демонстрации результата.

4. Оценочная деятельность предполагает не оценку результатов учебной работы, а оценку качества самой работы. Основанием для оценки процесса, а в последующем и результатов обучения является критерий относительной успешности, т.е. сравнение сегодняшних достижений обучающегося с теми, которые характеризовали его вчера.

5. Разработка индивидуального образовательного маршрута.

6. Искусственное создание ситуации успеха на занятиях по тем дисциплинам, которые являются сильной стороной такого учащегося, чтобы его товарищи иногда обращались к нему за помощью.

7. Предупреждение ситуаций, которые обучаемый с ОВЗ не может самостоятельно преодолеть.

8. Побуждение обучаемого с ОВЗ к самостоятельному поиску путей овладения профессией, самостоятельному преодолению трудностей в обучении, в том числе с опорой на окружающую среду.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Информационные системы и технологии
2. Основные и специальные программные средства современных информационных технологий
3. Технология баз данных и баз знаний
4. Информационные технологии в научной деятельности
5. Информационные технологии в образовании
6. Сетевые информационные технологии и Интернет
7. Понятие и система информационной безопасности.

Разработчик рабочей программы:

Никишин М.Б, к.пед.н., доцент кафедры фундаментальной информатики.

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.В.ДВ.03.01 «Оптические сети передачи данных»
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель - дать представление о возможностях и особенностях применения и принципов построения ВОСП.

1.2. Задачи дисциплины - ознакомить студентов с архитектурой и основными техническими характеристиками ВОСП; с современными тенденциями развития ВОСП для решения различных задач.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.03.01 «Оптические сети передачи данных» относится к дисциплинам по выбору вариативной части блока 1.

2.2. Взаимосвязь дисциплины с другими дисциплинами ОПОП.

Дисциплина изучается в первом семестре, поэтому для освоения данной дисциплины необходимо знание в области построения инфокоммуникационных сетей и систем, полученные в рамках освоения программы бакалавриата.

Знания, полученные в рамках изучения данной дисциплины, в дальнейшем углубляются и закрепляются в дисциплинах «Обслуживание корпоративных информационных систем», «Проектирование и обслуживание информационных систем», а также используются при выполнении научно-исследовательской работы и подготовки магистерской диссертации.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код соответствующей компетенции по ФГОС	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ПК-6	способность к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в	Знать: <ul style="list-style-type: none">– значение телекоммуникаций в современном мире, их современное состояние и перспективы развития.– состав сети электросвязи;– последовательность преобразования формы представления информации при передаче ее на расстоянии посредством

	<p>условиях многокритериальности</p>	<p>электрических сигналов</p> <ul style="list-style-type: none"> – базовые технологии, принципы построения и функционирования современных – инфокоммуникационных систем и сетей для предоставления сервисов, услуг связи <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – пользоваться современной научно-технической информацией размещенной в библиотеке университета, в городских библиотеках и Интернет-ресурсах; – понимать опасности и угрозы, возникающие от использования информационных технологий и систем, значение обеспечения информационной безопасности; – выделять составляющие информационных технологий, составляющие систем для оказания сервисов и услуг, качественно описывать их функции; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – начальной базовой терминологией по профилю подготовки – базовыми знаниями об информационных технологиях, областях их использования и тенденциях развития; – современными компьютерными технологиями поиска и формирования информации, методами анализа предметной области телекоммуникационных систем.
<p>ПК-16</p>	<p>способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы организацией современного высшего образования; – содержание федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 11.03.02 «Инфокоммуникационные технологии и системы связи»; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – пользоваться современной научно-технической информацией размещенной в библиотеке университета, в городских библиотеках и Интернет-ресурсах; – работать с литературными и электронными источниками; – анализировать и систематизировать полученную информацию. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – современными компьютерными технологиями поиска и формирования

		информации, методами анализа предметной области телекоммуникационных систем.
ПК-18	способность к моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные современные, в том числе инновационные, направления исследований и разработок в области интегрированных систем автоматизированного проектирования, управления и документооборота в сервисе; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выполнять имитационное моделирование систем передачи данных. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – владеть современными методами математического моделирования и оптимизации сервисных процессов различного рода и назначения.
ПК-19	готовность к обоснованию и проектированию новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – общие принципы и методы инженерного проектирования – виды и стадии проектирования – методы формирования технических идей проектного решения <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – самостоятельно пользоваться нормативными документами, методами оптимизации проектного решения <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками определения порядка стадии проектирования, – навыками определения критерия оптимальности при решении конкретных задач проектирования

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 11.04.01 Сервис изучение дисциплины «Оптические сети передачи данных» базируется на компетентностном подходе и предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: работа с кейсами, разбор ситуаций, деловые игры, презентация командной работы, тренинги, просмотр учебных видеофильмов, подготовка мультимедийных презентаций.

При наличии в группе студентов с ограниченными возможностями здоровья следует использовать адаптивные технологии при изучении дисциплины «Введение в телекоммуникации». При этом необходимо применять прежде всего личностно-ориентированный подход в обучении:

- оценивать психологическое состояние в течение всего занятия;
- выявить жизненный опыт обучаемого по изучаемой теме;
- применять дидактические материалы, позволяющие студенту использовать при выполнении заданий свой жизненный опыт;
- использовать различные варианты индивидуальной, парной и групповой работы для развития коммуникативных умений студентов;
- создать условия для формирования у студента самооценки, уверенности в своих силах;
- использовать индивидуальные творческие домашние задания;
- проводить рефлексию занятия (что узнали, что понравилось, что хотелось бы изменить и т.п.).

С этой целью можно применять следующие адаптивные технологии.

Для студентов с ограниченным слухом:

- использование разнообразных дидактических материалов (карточки, рисунки, письменное описание, схемы и т.п.) как помощь для понимания и решения поставленной задачи;
- использование видеоматериалов, которые дают возможность понять тему занятия и осуществить коммуникативные действия;
- использование письменных творческих заданий (написание сочинений, изложений, эссе по изучаемым темам);
- выполнение творческих заданий с учетом интересов самого обучаемого;
- выполнение письменных упражнений по грамматике;
- выполнение заданий на извлечение информации из текстов страноведческой и профессиональной направленности;
- выполнение тестовых заданий на понимание при чтении текстов;
- выполнение проектных заданий по изучаемым темам или по желанию.

Для студентов с ограниченным зрением:

- использование фильмов с целью восприятия на слух даваемой в них информации для последующего ее обсуждения;
- использование аудиоматериалов по изучаемым темам, имеющимся на кафедре;
- индивидуальное общение с преподавателем по изучаемому материалу;
- творческие задания по изучаемым темам или по личному желанию с учетом интересов обучаемого.

Необходимо учитывать, что:

1. Увеличивается время выполнения тестовых заданий; при необходимости снижаются требования, предъявляемые к уровню знаний

студентов; изменяется способ подачи информации (в зависимости от особенностей);

2. Предоставляются особые условия, в частности изменение в сторону увеличения сроков сдачи заданий, формы выполнения задания, его организации, способов представления результатов,

3. Изменяются методические приемы и технологии:

– применение модифицированных методик предъявления учебных заданий, предполагающих акцентирование внимания на их содержании, четкое разъяснение (часто повторяющееся, с выделением этапов выполнения);

– предъявление инструкций как в устной, так и в письменной форме;

– изменение дистанций по отношению к студентам во время объяснения задания, демонстрации результата.

4. Оценочная деятельность предполагает не оценку результатов учебной работы студента, а оценку качества самой работы. Основанием для оценки процесса, а в последующем и результатов обучения студентов является критерий относительной успешности, т.е. сравнение сегодняшних достижений обучающегося с теми, которые характеризовали его вчера.

5. Разработка индивидуального образовательного маршрута.

6. Искусственное создание ситуации успеха на занятиях по тем дисциплинам, которые являются сильной стороной такого студента, чтобы его товарищи иногда обращались к нему за помощью.

7. Предупреждение ситуаций, которые студент с ОВЗ не может самостоятельно преодолеть;

8. Побуждение студента с ОВЗ к самостоятельному поиску путей овладения профессии, самостоятельному преодолению трудностей в обучении, в том числе с опорой на окружающую среду.

Для активного восприятия обучающимися новых сведений и обязательной обратной связи в ходе изложения материала используются диалоги с лектором, ответы на вопросы лектора, решение предлагаемых им задач, сопоставление, оценка различных ответов. Для наиболее разнообразного представления материала и стимуляции активности обучающихся на лекциях и практических занятиях привлекаются электронная техника (видеопроекторы, интерактивные доски) и информационные технологии (презентации в PowerPoint, электронные пособия, энциклопедии и другие электронные ресурсы), аудиозаписи, видеозаписи.

Для развития самостоятельной активности в изучении материала обучающимся предлагается использование Интернет-ресурсов (электронных

каталогов, специализированных порталов и сайтов), подготовка к участию в коллоквиумах и дискуссиях по предлагаемым темам курса, выступление с докладами.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
1.	Основные сведения о ВОЛС. Оптическое волокно	Общие положения. Основные компоненты ВОЛС. Типы оптических волокон. Многомодовые градиентные волокна. Одномодовые волокна. Распространение света по волокну. Характеристики поставляемых волокон.	Реферат, Интерактивная дискуссия
2.	Пассивные оптические компоненты	Разъемные соединители. Сварное соединение волокон. Оптические разветвители. Устройства волнового уплотнения WDM. Оптические изоляторы. Другие специальные пассивные компоненты ВОЛС. Оптические распределительные и коммутационные устройства.	Защита лабораторной работы
3.	Электронные компоненты систем оптической связи	Передающие оптоэлектронные модули. ПОМ. Приемные оптоэлектронные модули. Повторители и оптические усилители. Разновидности усилителей EDFA.	Групповая дискуссия Защита лабораторной работы
4.	Сети передачи данных	Мультиплексирование. Сети с коммутацией каналов и пакетов. Эталонная модель OSI. Сети FDDI. Сети Ethernet/Fast Ethernet/Gigabit Ethernet. Полностью оптические сети. Сети HFC.	Защита лабораторной работы Защита лабораторной работы

Разработчик рабочей программы:

Никулин В.В., к. т. н., доцент кафедры инфокоммуникационных технологий и систем связи.

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.В.ДВ.03.02 «Структурированные сети передачи данных»
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель - дать представление о возможностях и особенностях применения и принципов построения ВОСП.

1.2. Задачи дисциплины - ознакомить студентов с архитектурой и основными техническими характеристиками ВОСП; с современными тенденциями развития ВОСП для решения различных задач.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.03.02 «Структурированные сети передачи данных» относится к дисциплинам по выбору вариативной части блока 1.

2.2. Взаимосвязь дисциплины с другими дисциплинами ОПОП.

Дисциплина изучается в первом семестре, поэтому для освоения данной дисциплины необходимо знание в области построения инфокоммуникационных сетей и систем, полученные в рамках освоения программы бакалавриата.

Знания, полученные в рамках изучения данной дисциплины, в дальнейшем углубляются и закрепляются в дисциплинах «Обслуживание корпоративных информационных систем», «Проектирование и обслуживание информационных систем», а также используются при выполнении научно-исследовательской работы и подготовки магистерской диссертации.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код соответствующей компетенции по ФГОС	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ПК-6	способность к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств	Знать: – значение телекоммуникаций в современном мире, их современное состояние и перспективы развития. – состав сети электросвязи; – последовательность преобразования

	<p>для реализации процесса сервиса в условиях многокритериальности</p>	<p>формы представления информации при передаче ее на расстоянии посредством электрических сигналов</p> <ul style="list-style-type: none"> – базовые технологии, принципы построения и функционирования современных – инфокоммуникационных систем и сетей для предоставления сервисов, услуг связи <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – пользоваться современной научно-технической информацией размещенной в библиотеке университета, в городских библиотеках и Интернет-ресурсах; – понимать опасности и угрозы, возникающие от использования информационных технологий и систем, значение обеспечения информационной безопасности; – выделять составляющие информационных технологий, составляющие систем для оказания сервисов и услуг, качественно описывать их функции; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – начальной базовой терминологией по профилю подготовки – базовыми знаниями об информационных технологиях, областях их использования и тенденциях развития; – современными компьютерными технологиями поиска и формирования информации, методами анализа предметной области телекоммуникационных систем.
ПК-16	<p>способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методику использования современных информационных технологий, в профессиональной деятельности; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – пользоваться современной научно-технической информацией размещенной в библиотеке университета, в городских библиотеках и Интернет-ресурсах; – работать с литературными и электронными источниками; – анализировать и систематизировать полученную информацию. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – современными компьютерными технологиями поиска и формирования информации, методами анализа предметной области

		телекоммуникационных систем.
ПК-18	способность к моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы современные, в том числе инновационные направления, исследований и разработок в области интегрированных систем автоматизированного проектирования, управления и документооборота в сервисе; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выполнять имитационное моделирование систем передачи данных. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – владеть современными методами математического моделирования и оптимизации сервисных процессов различного рода и назначения.
ПК-19	готовность к обоснованию и проектированию новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – общие принципы и методы инженерного проектирования – виды и стадии проектирования – методы формирования технических идей проектного решения <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – самостоятельно пользоваться нормативными документами, методами оптимизации проектного решения <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками определения порядка стадии проектирования, – навыками определения критерия оптимальности при решении конкретных задач проектирования

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 11.04.01 Сервис изучение дисциплины «Структурированные сети передачи данных» базируется на компетентностном подходе и предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: работа с кейсами, разбор ситуаций, деловые игры, презентация командной работы, тренинги, просмотр учебных видеофильмов, подготовка мультимедийных презентаций.

При наличии в группе студентов с ограниченными возможностями здоровья следует использовать адаптивные технологии при изучении дисциплины «Введение в телекоммуникации». При этом необходимо применять прежде всего личностно-ориентированный подход в обучении:

- оценивать психологическое состояние в течение всего занятия;
- выявить жизненный опыт обучаемого по изучаемой теме;

- применять дидактические материалы, позволяющие студенту использовать при выполнении заданий свой жизненный опыт;
- использовать различные варианты индивидуальной, парной и групповой работы для развития коммуникативных умений студентов;
- создать условия для формирования у студента самооценки, уверенности в своих силах;
- использовать индивидуальные творческие домашние задания;
- проводить рефлексию занятия (что узнали, что понравилось, что хотелось бы изменить и т.п.).

С этой целью можно применять следующие адаптивные технологии.

Для студентов с ограниченным слухом:

- использование разнообразных дидактических материалов (карточки, рисунки, письменное описание, схемы и т.п.) как помощь для понимания и решения поставленной задачи;
- использование видеоматериалов, которые дают возможность понять тему занятия и осуществить коммуникативные действия;
- использование письменных творческих заданий (написание сочинений, изложений, эссе по изучаемым темам);
- выполнение творческих заданий с учетом интересов самого обучаемого;
- выполнение письменных упражнений по грамматике;
- выполнение заданий на извлечение информации из текстов страноведческой и профессиональной направленности;
- выполнение тестовых заданий на понимание при чтении текстов;
- выполнение проектных заданий по изучаемым темам или по желанию.

Для студентов с ограниченным зрением:

- использование фильмов с целью восприятия на слух даваемой в них информации для последующего ее обсуждения;
- использование аудиоматериалов по изучаемым темам, имеющимся на кафедре;
- индивидуальное общение с преподавателем по изучаемому материалу;
- творческие задания по изучаемым темам или по личному желанию с учетом интересов обучаемого.

Необходимо учитывать, что:

1. Увеличивается время выполнения тестовых заданий; при необходимости снижаются требования, предъявляемые к уровню знаний студентов; изменяется способ подачи информации (в зависимости от особенностей);

2. Предоставляются особые условия, в частности изменение в сторону увеличения сроков сдачи заданий, формы выполнения задания, его организации, способов представления результатов,

3. Изменяются методические приемы и технологии:

– применение модифицированных методик предъявления учебных заданий, предполагающих акцентирование внимания на их содержании, четкое разъяснение (часто повторяющееся, с выделением этапов выполнения);

– предъявление инструкций как в устной, так и в письменной форме;

– изменение дистанций по отношению к студентам во время объяснения задания, демонстрации результата.

4. Оценочная деятельность предполагает не оценку результатов учебной работы студента, а оценку качества самой работы. Основанием для оценки процесса, а в последующем и результатов обучения студентов является критерий относительной успешности, т.е. сравнение сегодняшних достижений обучающегося с теми, которые характеризовали его вчера.

5. Разработка индивидуального образовательного маршрута.

6. Искусственное создание ситуации успеха на занятиях по тем дисциплинам, которые являются сильной стороной такого студента, чтобы его товарищи иногда обращались к нему за помощью.

7. Предупреждение ситуаций, которые студент с ОВЗ не может самостоятельно преодолеть;

8. Побуждение студента с ОВЗ к самостоятельному поиску путей овладения профессии, самостоятельному преодолению трудностей в обучении, в том числе с опорой на окружающую среду.

Для активного восприятия обучающимися новых сведений и обязательной обратной связи в ходе изложения материала используются диалоги с лектором, ответы на вопросы лектора, решение предлагаемых им задач, сопоставление, оценка различных ответов. Для наиболее разнообразного представления материала и стимуляции активности обучающихся на лекциях и практических занятиях привлекаются электронная техника (видеопроекторы, интерактивные доски) и информационные технологии (презентации в PowerPoint, электронные пособия, энциклопедии и другие электронные ресурсы), аудиозаписи, видеозаписи.

Для развития самостоятельной активности в изучении материала обучающимся предлагается использование Интернет-ресурсов (электронных каталогов, специализированных порталов и сайтов), подготовка к участию в

коллоквиумах и дискуссиях по предлагаемым темам курса, выступление с докладами.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
1.	Основные сведения о СКС. Состав СКС	Общие положения. Основные компоненты СКС. Уровень внешних магистралей (уровень кампуса, первичный уровень) Уровень внутренних магистралей (уровень магистрали здания, вертикальный, или вторичный, уровень) Угоризонтальный (третичный) уровень.	Реферат, Интерактивная дискуссия
2.	Категории медной проводки. Типы кабеля, используемые в СКС	Стандарт EIA/TIA 568A Международный стандарт ISO IS11801 Категории 3, 4, 5, 6, 7 Кабель из неэкранированных медных витых пар (UTP) Одномодовый и многомодовый оптический кабель Кабель из экранированных медных витых пар (STP)	Защита лабораторной работы
3.	Стандарты СКС. Проектирование СКС.	Стандарты EIA/TIA-568 и ANSI/TIA/EIA-568-A. Этапы проектирования. Компоненты для монтажа. Оборудование для монтажа.	Защита лабораторной работы Защита лабораторной работы

Разработчик рабочей программы:

Никулин В.В., к. т. н., доцент кафедры инфокоммуникационных технологий и систем связи.

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.В.ДВ.03.03 «Социальная адаптация и основы социально-правовых
знаний»
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель – формирование готовности к применению знаний о социальной адаптации, реабилитации, интеграции и профориентации личности с ограниченными возможностями здоровья в практической деятельности.

1.2. Задачи дисциплины:

– ознакомление с современными подходами к проблемам социальной адаптации, социальной реабилитации и профессиональной ориентации лиц с ограниченными возможностями здоровья;

– изучение основ социально-правовых знаний в области социальной адаптации, социальной реабилитации и профессиональной ориентации лиц с ограниченными возможностями здоровья;

– изучение современных коррекционно-педагогических, компенсационных и реабилитационных программ оказания помощи лицам с ограниченными возможностями здоровья;

– освоение существующих систем специального образования лиц с ограниченными возможностями здоровья.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. Цикл (раздел) ОПОП.

Дисциплина «Социальная адаптация и основы социально-правовых знаний» входит в вариативную часть образовательной программы (Б1.В.ДВ.03.03). Изучается в 1 семестре. Трудоемкость составляет 3 зачетных единицы (108 часов).

2.2. Взаимосвязь дисциплины с другими дисциплинами ОПОП.

Дисциплина опирается на знания, приобретенные при освоении следующих дисциплин бакалавриата: «Социология», «Правоведение».

Дисциплина «Социальная адаптация и основы социально-правовых знаний» обеспечивает теоретическую базу при подготовке ВКР.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код соответствующей компетенции по ФГОС	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ОК-3	готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<p>Знать: технологии самоорганизации и самообразования, основные закономерности социального взаимодействия, правовые гарантии инвалидам в области социальной защиты и образования.</p> <p>Уметь: самостоятельно овладевать знаниями и навыками их применения в профессиональной деятельности, обращаться в надлежащие органы за квалифицированной помощью, анализировать и осознанно применять нормы закона с точки зрения конкретных условий их реализации;</p> <p>Владеть: правилами и приемами самообразования, навыками самостоятельной, творческой работы, умением организовать свою деятельность; способностью к самоанализу и самоконтролю</p>
ОПК-2	готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Знать: основные приемы и методы руководства коллективом в сфере профессиональной деятельности, правовые гарантии инвалидам в области социальной защиты и образования.</p> <p>Уметь: принимать управленческие решения, руководя персоналом организации, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>Владеть: способами реализации стратегии развития в реальных управленческих ситуациях.</p>
ПК-14	готовность к организации и проведению исследований социально-	<p>Знать: методы научных исследований социально-психологических</p>

	психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	особенностей потребителей Уметь: применять методы научных исследований психологических особенностей потребителей Владеть: навыками применения методов научных исследований социально-психологических особенностей потребителей
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация компетентностно-ориентированной образовательной программы предусматривает следующие формы занятий: аудиторные групповые занятия под руководством преподавателя, индивидуальная самостоятельная работа студента под руководством преподавателя, индивидуальные консультации. Практические занятия проводятся по основным темам дисциплины с целью более глубокого изучения лекционного материала. Они позволяют приобрести навыки решения конкретных практических ситуаций, а также дают возможность преподавателям контролировать степень усвоения материала, законодательных и нормативных актов, материалов лекций, учебных пособий и периодической печати по вопросам курса. В целях успешного освоения дисциплины в полном объеме основной образовательной программы, выработки навыков самостоятельной профессиональной деятельности обучающихся, во внеаудиторное время организуется самостоятельная работа студентов, характер которой определяется интересами студентов.

Самообучение – самостоятельное изучение студентами части теоретического материала по дисциплине; работа с текстами конспектов лекций, поиск научной литературы и подготовка к практическим занятиям; подготовка к тестированию.

Адаптивные технологии используются при наличии в группе студентов с ограниченными возможностями здоровья: личностно-ориентированный подход; технологии обучения студентов с ограниченным слухом, зрением.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. История становления концепций социальной адаптации и реабилитации лиц с ОВЗ.
2. Современное состояние проблемы социальной адаптации и реабилитации лиц с ОВЗ.

3. Основы государственной политики в области реабилитации и адаптации инвалидов.
4. Федеральный Закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
5. Основы трудового законодательства. Особенности регулирования труда инвалидов.
6. Профессиональная ориентация лиц с ОВЗ.
7. Использование информационных технологий в обучении и социализации лиц с ОВЗ.
8. Конвенция о правах инвалидов.
9. Зарубежный опыт социально-правовой помощи лицам с ОВЗ.

Разработчик рабочей программы:

Канаева Л.П., к. ф. н., доцент кафедры социологии.

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.В.ДВ.04.01 «Проектирование и обслуживание информационных систем»
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целью дисциплины является получение знаний и приобретение практических навыков по проектированию и обслуживанию информационных систем.

1.2. Задачи изучения дисциплины:

- теоретическое изучение основных понятий, методов, средств и технологий проектирования современных информационных систем, методологий моделирования предметных областей и информационного обеспечения информационных систем;
- приобретение практических навыков, позволяющих проектировать современные информационные системы;
- развитие навыков эксплуатации и обслуживания современных информационных систем.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.01 «Проектирование и обслуживание информационных систем» входит в вариативную часть блока 1 образовательной программы и является дисциплиной по выбору, изучается в 3м семестре. Данная дисциплина базируется на знаниях, полученных студентами на предыдущих этапах обучения в рамках дисциплин «Метрологическое обеспечение предприятий сервиса», «Обслуживание корпоративных информационных систем», «Управление предоставлением сервисов», «Компьютерные технологии в научной деятельности». Знания, полученные в рамках изучения данной дисциплины, используются при выполнении научно-исследовательской работы и подготовке магистерской диссертации.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код соответствующей компетенции по ФГОС	Наименование компетенции	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ПК-13	готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности	<p>Знать: методы оценки эффективности сервисов ИТ.</p> <p>Уметь: анализировать эффективность сервисов ИТ в различных моделях их предоставления; сравнивать различные модели предоставления сервисов ИТ.</p> <p>Владеть: методикой согласования (отклонение) ключевых решений по обеспечению непрерывности сервисов ИТ.</p>
ПК-16	способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей	<p>Знать: модели предоставления сервисов ИТ.</p> <p>Уметь: анализировать эффективность сервисов ИТ в различных моделях их предоставления;</p> <p>Владеть: методикой согласования (отклонение) ключевых решений по обеспечению непрерывности сервисов ИТ.</p>
ПК-17	способность к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем	<p>Знать: стандарты и методики обеспечения непрерывности бизнеса.</p> <p>Уметь: управлять непрерывностью бизнеса.</p> <p>Владеть: методикой согласования (отклонение) ключевых решений по обеспечению непрерывности сервисов ИТ.</p>

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Образовательные технологии призваны максимально точно, целенаправленно, планомерно, в соответствии с заранее заданными критериями достичь гарантированного результата обучения данной дисциплине, которое должно предусматривать широкое использование активных и интерактивных форм проведения занятий: разбор конкретных ситуаций (в рамках лекционных и лабораторных занятий), проведение «круглых столов» по особо важным проблемам в сочетании с внеаудиторной

работой (самообучение) с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся и др. При изложении лекций рекомендуется использовать мультимедийные комплексы для демонстрации презентаций по темам. Лабораторные работы должны проводиться в компьютерном классе с установленным системным и специальным программным обеспечением с выходом в интернет или в форме разбора возможных вариантов решения практических задач.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Основы проектирования информационных систем.
2. Организация информационного обеспечения ИС.
3. Проектирование БД.
4. Индустриальная технология проектирования.
5. Эксплуатация и обслуживание информационных систем.

Разработчик рабочей программы:

Салкин Д.А., к.ф.-м.н., доцент кафедры информационной безопасности и сервиса.

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.В.ДВ.04.02 «Обслуживание систем электронного документооборота»
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целью освоения дисциплины является формирование системы теоретических и практических знаний об основах электронного документооборота, принципах, методах организации и обслуживания систем электронного документооборота в организациях.

1.2. Задачами изучения дисциплины является усвоение основ функционирования современных системы электронного документооборота, особенности организации и обслуживания СЭД.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.02 «Обслуживание систем электронного документооборота» относится к вариативной части Блока 1 программы подготовки магистров по направлению 43.04.01 Сервис по профилю «Сервис информационных систем», является дисциплиной по выбору, изучается в 3м семестре. Обучение по данной дисциплине требует предварительно полученных знаний и навыков в результате изучения дисциплин: «Компьютерные технологии в научной деятельности», «Обслуживание корпоративных информационных систем», «Современные операционные системы», «Информационная безопасность государства». Данная дисциплина является обеспечиваемой для научно-исследовательской работы и подготовки ВКР.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код соответствующей компетенции по ФГОС	Наименование компетенции	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ПК-13	готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации,	Знать: основные понятия и методы в области управленческой деятельности; структуру систем документационного обеспечения; структуру, классификацию и принципы

	<p>русского и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p>	<p>организации СЭД. Уметь: анализировать потребности компании в организации электронного документооборота. Владеть: навыками обоснования, выбора, реализации и контроля результатов управленческого решения; навыками управления документами с использованием технологий check-out/check-in, управления версиями, восстановления после удаления.</p>
ПК-16	<p>способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей</p>	<p>Знать: современные системы электронного документооборота; особенности организации СЭД, ориентированных на использование технологий «docflow», «workflow» и «webware» Уметь: анализировать и составлять основные правовые акты и осуществлять правовую оценку информации, используемой в профессиональной деятельности. Владеть: навыками организации и обеспечения режима секретности ЭДО;</p>
ПК-17	<p>способность к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем</p>	<p>Знать: специфические черты функционирования хозяйственной системы на (микро- и макро-) уровнях, основные понятия экономической и финансовой деятельности отрасли и ее структурных подразделений; основы нормативно-правового регулирования в сфере обращения электронных документов, основные принципы и методы защиты информации в СЭД. Уметь: настраивать СЭД под организационную структуру предприятия. Владеть: технологическими навыками настройки и работы в СЭД «Дело»; навыками организации защищенного электронного документооборота на платформе MS SharePoint; методами и средствами защиты электронного документа и СЭД.</p>

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Образовательные технологии призваны максимально точно, целенаправленно, планомерно, в соответствии с заранее заданными критериями достичь гарантированного результата обучения данной дисциплине, которое должно предусматривать широкое использование активных и интерактивных форм проведения занятий: разбор конкретных ситуаций (в рамках лабораторных и практических занятий), проведение «круглых столов» по особо важным проблемам в сочетании с внеаудиторной работой (самообучение) с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся и др.

При изложении лекционного материала рекомендуется использовать мультимедийные комплексы для демонстрации презентаций по темам курса. Лабораторные занятия должны проводиться в компьютерном классе с числом рабочих мест не менее 10, объединенных в ЛВС с выделенным сервером и выходом в Internet, с установленным системным и специальным лицензионным ПО.

Целесообразно в учебном процессе использовать для связи со студентами возможности компьютерных сетей (личные кабинеты студентов в информационной образовательной среде университета, электронная почта, ftp-сервер и др.). Должное внимание необходимо уделяться вариативным программам изучения данной дисциплины, составленным с учетом жизненных запросов студентов, их интересов и творческих склонностей.

Для обсуждения некоторых вопросов по теоретическим темам курса (в рамках практических занятий) можно использовать неигровые интерактивные методы обучения: анализ конкретных ситуаций (case-study), групповые дискуссии, методы кооперативного обучения.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Понятие системы электронного документооборота.
2. Современные системы электронного документооборота.
3. Технологии организации СЭД.
4. Нормативно-правовое регулирование в сфере обращения электронных документов.
5. Системы управления корпоративным контентом.

Разработчик рабочей программы:

Ивлиев С.Н., к.т.н, доцент, заведующий кафедрой информационной безопасности и сервиса.

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.В.ДВ.05.01 «Управление проектной деятельностью»
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целью освоения дисциплины является формирование системы знаний, связанных с управлением проектами в области информационных технологий в соответствии с имеющейся нормативной базой, с учетом отечественного и международного опыта.

1.2. Задачами изучения дисциплины является усвоение методологических основ управления ИТ-проектами, приобретение навыков в области планирования, контроля и анализа ИТ-проектов с использованием прикладных ИТ-продуктов; ознакомление со стандартами программной инженерии, а также, стандартами, регламентирующими и формализующими процессы разработки программного обеспечения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.05.01 «Управление проектной деятельностью» относится к вариативной части Блока 1 программы подготовки магистров по направлению 43.04.01 Сервис по профилю «Сервис информационных систем», является дисциплиной по выбору, изучается во 2м семестре. Данная дисциплина базируется на знаниях, полученных студентами на предыдущих этапах обучения в рамках дисциплин «Компьютерные технологии в научной деятельности», «Системный анализ в сервисе». Знания, полученные в рамках изучения данной дисциплины, используются при выполнении научно-исследовательской работы и подготовке магистерской диссертации, а так же при изучении дисциплины «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса».

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат освоения
ПК-5	готовность разрабатывать необходимое программное обеспечение для сервисной	Знать: методологические основы управления ИТ-проектами; методы и особенности организации, оценки, контроля и анализа

	деятельности	ИТ-проектов и его результата. Уметь: управлять и анализировать риски ИТ-проектов; применять современные информационные технологии в области управления проектами; взаимодействовать с заказчиками и потенциальными заказчиками ИТ-проектов. Владеть: методикой анализа результатов выполнения ИТ-проектов и выполнение управленческих действий по результатам анализа;
ПК-6	способность к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в условиях многокритериальности	Знать: стандарты и методики ИТ-проектами различных типов, основные процессы и технологи управления ИТ-проектами; нормативно-правовые основы управления разработкой программного обеспечения. Уметь: осуществлять руководство процессами ИТ-проектов. Владеть: методами планирования, контроля и анализа процессов управления проектом.
ПК-18	способность к моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя	Знать: методику управления ИТ-рисками. Уметь: организовывать и оптимизировать проектную деятельность в области информационных технологий; применять методы контроля и анализа ИТ-проекта. Владеть: способами организации процесса формирования и согласования целей, задач и бюджетов ИТ-проектов.

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Образовательные технологии призваны максимально точно, целенаправленно, планомерно, в соответствии с заранее заданными критериями достичь гарантированного результата обучения данной дисциплине, которое должно предусматривать широкое использование активных и интерактивных форм проведения занятий: разбор конкретных ситуаций (в рамках лекционных и лабораторных занятий), проведение тематических дискуссий по особо важным проблемам в сочетании с внеаудиторной работой (самообучение) с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся и д.р.

Лабораторные работы должны проводиться в компьютерном классе с установленным системным и специальным программным обеспечением с выходом в интернет или в форме разбора возможных вариантов решения практических задач

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Методология управления ИТ-проектами.
2. Регламентация управления ИТ-проектами.
3. Методы и технологии управления ключевыми аспектами ИТ-проектов.
4. Управление рисками ИТ-проекта.
5. Управление проектами внедрения автоматизированных информационных систем.
6. Управление проектами создания автоматизированных информационных систем.

Разработчик рабочей программы:

Заварцева Е.В., старший преподаватель кафедры информационной безопасности и сервиса.

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.В.ДВ.05.02 «Обслуживание САД-систем»
по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
профиль
«Сервис информационных систем»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель дисциплины - формирование у магистрантов теоретических представлений о сервисном обслуживании САД-систем.

1.2. Задачи дисциплины: овладение навыками сбора данных для анализа использования и функционирования САД-системы; взаимодействия со специалистами смежного профиля при разработке методов, средств и технологий применения САД-систем; модификации отдельных модулей САД-систем; участием в экспериментальном тестировании САД-системы на этапе опытной эксплуатации; оценки качества и экономической эффективности САД-системы; произведения инсталляции и настройки САД-системы; консультировании пользователей информационной системы; выполнении регламентов по обновлению, техническому сопровождению и восстановлению САД-системы.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.05.02 «Обслуживание САД-систем» относится к вариативной части Блока 1 программы подготовки магистров по направлению 43.04.01 Сервис по профилю «Сервис информационных систем», является дисциплиной по выбору, изучается во 2м семестре. Данная дисциплина базируется на знаниях, полученных студентами на предыдущих этапах обучения в рамках дисциплин «Компьютерные технологии в научной деятельности», «Системный анализ в сервисе». Знания, полученные в рамках изучения данной дисциплины, используются при выполнении научно-исследовательской работы и подготовке магистерской диссертации, а так же при изучении дисциплины «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса».

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат освоения
ПК-5	готовность разрабатывать	Знать:

	необходимое программное обеспечение для сервисной деятельности	методологические основы управления САД-проектами; методы и особенности организации, оценки, контроля и анализа САД-проектов и его результата. Уметь: управлять и анализировать риски САД-проектов; применять современные информационные технологии в области управления проектами; взаимодействовать с заказчиками и потенциальными заказчиками САД-проектов. Владеть: методикой анализа результатов выполнения САД-проектов и выполнение управленческих действий по результатам анализа;
ПК-6	способность к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в условиях многокритериальности	Знать: стандарты и методики создания САД-проектов различных типов, основные процессы и технологии управления САД-проектами; нормативно-правовые основы управления разработкой программного обеспечения. Уметь: осуществлять руководство процессами САД-систем. Владеть: методами планирования, контроля и анализа процессов управления проектом.
ПК-18	способность к моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя	Знать: методику управления ИТ-рисками. Уметь: организовывать и оптимизировать проектную деятельность в области информационных САПР технологий; применять методы контроля и анализа САД-проекта. Владеть: способами организации процесса формирования и согласования целей, задач и бюджетов САД-проектов.

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Образовательные технологии призваны максимально точно, целенаправленно, планомерно, в соответствии с заранее заданными критериями достичь гарантированного результата обучения данной дисциплине, которое должно предусматривать широкое использование активных и интерактивных форм проведения занятий: разбор конкретных ситуаций (в рамках лекционных и лабораторных занятий), проведение

тематических дискуссий по особо важным проблемам в сочетании с внеаудиторной работой (самообучение) с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся и д.р.

Лабораторные работы должны проводиться в компьютерном классе с установленным системным и специальным программным обеспечением с выходом в интернет или в форме разбора возможных вариантов решения практических задач

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Техническое обеспечение САПР.
2. Автоматизированные системы в промышленности.
3. Методическое и программное обеспечение автоматизированных систем.
4. Технологии информационной поддержки этапов жизненного цикла изделий.

Разработчик рабочей программы:

Пантелеев А.В., к.т.н., доцент кафедры информационной безопасности и сервиса.