

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**(ФГАОУ ВО «РГГУ»)**

ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра социально-экономической статистики и демографии

## **ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ И ТЕХНОЛОГИИ В МЕНЕДЖМЕНТЕ**

Рабочая программа дисциплины

Код и наименование направления подготовки: 38.04.02 Менеджмент

Наименование направленности: «Управление проектами»

Уровень высшего образования: магистратура

Формы обучения – очно-заочная

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2026

# ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ И ТЕХНОЛОГИИ В МЕНЕДЖМЕНТЕ

Рабочая программа

Составитель

канд. техн. наук, доц.

кафедры социально-экономической  
статистики и демографии Сысоева Л.А.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры социально-экономической  
статистики и демографии

№4 от 10.11.2025

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка.....	4
1.1. Цель и задачи дисциплины.....	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотношенных с индикаторами достижения компетенций.....	5
1.3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.....	6
2. Структура дисциплины.....	7
3. Содержание дисциплины.....	7
4. Образовательные технологии.....	10
5. Оценка планируемых результатов обучения.....	10
5.1. Система оценивания.....	10
5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине.....	11
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	13
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	35
6.1. Список источников и литературы.....	35
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для изучения дисциплины.....	35
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	36
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	37
9. Методические материалы.....	39
9.1. Планы практических (семинарских) занятий.....	39
9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ.....	43
9.3. Иные материалы.....	43
Приложение 1.....	50
Аннотация рабочей программы дисциплины.....	50

# 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

## 1.1. Цель и задачи дисциплины

*Цель дисциплины* – формирование у магистрантов Института экономики, управления и права знаний и навыков компьютерных пользователей, способных самостоятельно находить информацию о наиболее эффективных и перспективных путях использования управленческого потенциала информационных ресурсов и технологий, а также использовать возможности программных офисных инструментов для эффективного решения ежедневных задач из управленческой практики; получение профессиональных знаний слушателей по вопросам общих характеристик проблем, функций и задач органов управления, понятия качества и эффективности реализации задач и функций органов управления, современных возможностей информационных технологий для повышения качества и эффективности управленческих решений; подготовка специалистов, способных к самостоятельной управленческой и исследовательской работе на предприятии (организации) с использованием современных инфокоммуникационных технологий.

### *Задачи дисциплины:*

- ~ изучение общих проблем, возникающих в процессе создания и использования современных информационных технологий в практике управления хозяйствующим субъектом и определение путей их разрешения;
- ~ изучение специфических проблем, возникающих в процессе использования информационных технологий в маркетинге, производственном и финансовом менеджменте, а также правовом обеспечении хозяйственной деятельности;
- ~ формулирование целей и задач моделирования бизнес-процессов с использованием общепринятых стандартов и программных инструментальных средств;
- ~ формирование практических навыков работы с программными продуктами, направленными на принятие решений в проблемных областях

маркетинга, производственного и финансового менеджмента, а также правовом обеспечении хозяйственной деятельности.

**1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций**

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК-1.Способен реализовать инвестиционный проект	ПК-1.2. <i>Оценивает длительность операций инвестиционного проекта</i>	<p>Знать: основные методы и технологии работы со знаниями в организации, задачи, возникающие в процессе управления данными и знаниями</p> <p>Уметь: проводить теоретический и прикладной анализ процессов управления знаниями в организации; моделировать и проектировать структуры данных и знаний,</p> <p>выявлять информационные потребности пользователей организации, формировать требования к информационной системе и системе управления знаниями</p> <p>Владеть: основными понятиями менеджмента работы со знаниями и управления знаниями; методами реализации основных управленческих функций в сфере работы с данными и знаниями</p>
	ПК-1.6. <i>Осуществляет поиск необходимой информации для подготовки и реализации инвестиционного проекта</i>	<p>Знать</p> <p>Базовые методы, инструменты и технологии управления информационными потоками.</p> <p>Уметь</p> <p><i>Осуществлять управление знаниями</i></p>

		Владеть Технологиями интеллектуального анализа и аналитической обработки данных
ПК-5. Способен обеспечивать общеорганизационную подготовку проекта государственно-частного партнерства	ПК-5.3. Применять программное обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией	<i>Знать</i> программное обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией  <i>Уметь</i> Использовать программное обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией  <i>Владеть</i> программным обеспечением (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией

### 1.3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Информационные ресурсы и технологии в менеджменте» является частью цикла основных дисциплин учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений по направлению 38.04.02 «Менеджмент», программа «Управление проектами».

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения

практик: «Разработка и принятие управленческих решений», «Технологии проектного управления», «Информационное обеспечение проекта».

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Финансовое моделирование в управлении проектами», «Управление проектом в условиях неопределенности и риска».

## 2. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часов.

### Структура дисциплины для заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
1,2	Лекции	8
1,2	Семинары/лабораторные работы	16
Всего:		24

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часа(ов).

## 3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	<i>Раздел 1. Цели и задачи дисциплины. Основы создания и использования информационных ресурсов в управлении предприятием (организацией)</i>	Целевая направленность дисциплины, ее основные задачи в управлении предприятиями и организациями. Информационные ресурсы: определение, классификация, основные теоретические и практические проблемы, возникающие в процессе создания и использования глобальных, государственных (национальных) и региональных информационных ресурсов. Характеристика трех секторов информационных ресурсов: деловая информация, научно-

		<p>техническая и потребительская информация, проблемы их доставки.</p> <p>Классификация и содержание информационных ресурсов предприятия. Основы их создания и использования. Применение на предприятии таких форм информационных ресурсов как базы данных, хранилища данных, базы знаний.</p> <p>Особенности организация доступа на предприятии к ресурсам Интернет, корпоративным и межкорпоративным сетям с помощью программных систем электронного обмена данными.</p>
2	<p><i>Раздел 2 Применение информационных технологий в практике управления</i></p>	<p>Классификация информационных систем, их определение и характеристика. Структура, функции и схема функционирования функционально-позадачных и процессных информационных систем. Концепция ERP-систем, их структура и схема функционирования. Определение, классификация, состав и содержание современных информационных технологий.</p> <p>Связь информационных технологий с уровнями систем управления и поддерживающим их программным обеспечением.</p> <p>Инфокоммуникационные технологии систем управления, их определение, функции, основные направления развития и формы реализации в бизнесе. Интеграция информационных ресурсов и технологий маркетинга, производственного и финансового менеджмента, а также правового обеспечения хозяйственной деятельности.</p> <p>Информационное моделирование бизнес-процессов и методы компьютерного решения экономических задач. Постановка и решение экономических расчетных (OLTP-технология) и аналитических задач (OLAP-технология) на базе базовых программных технологий.</p>
3	<p><i>Раздел 3. Информационные системы. Их классификация и основные компоненты информационной системы (ИС)</i></p>	<p>Классификация и основные компоненты информационной системы (ИС).</p> <p>Компоненты информационной системы (ИС). Автоматизированные и неавтоматизированные информационные системы. Управленческая и информационная пирамиды. Функции управления и функции информационных систем.</p> <p>Классификационные признаки информационных систем. Основные направления автоматизации управления: САПР, АСУ ТП, АСУП, АСУ ГПС, ИАСУ.</p> <p>Типы и роль различных информационных систем в организации. Эволюция концепций информационных систем. Трансформация роли и характера использования информационных</p>

		систем. Стратегические информационные системы. Понятие "Корпоративные информационные системы (КИС)".
4	<i>Раздел 4. Информационные технологии</i>	<p>Технологический процесс обработки управленческой информации. Понятие информационной технологии управления (ИТУ). Классификационные признаки ИТУ.</p> <p>Организация и средства информационных технологий обеспечения управленческой деятельности.</p> <p>Электронные системы документооборота.</p> <p>Организационное и техническое обеспечение электронного документооборота управленческой деятельности.</p> <p>Компьютерная поддержка принятия управленческих решений. Экспертные системы и системы поддержки принятия решений.</p> <p>Информационные технологии управления проектами.</p> <p>Использование сетевых технологий при обработке управленческой информации.</p> <p>Локальные и глобальные информационные сети.</p> <p>Использование сетей Интернет и Интранет в управлении организациями.</p> <p>Основные тенденции развития информационных технологий.</p>
5	<i>Раздел 5. Управление информационными системами</i>	<p>Внешняя и внутренняя информационная среда организации. Информационные ресурсы бизнеса.</p> <p>Роль и задачи информационного менеджмента в управлении информационными ресурсами и информационной системой организации.</p> <p>Функции информационного менеджмента и их реализация на различных уровнях управления.</p> <p>Объекты и процессы информационного менеджмента. Предмет управления: определение информационных потребностей организации, обеспечение создания эффективных информационных систем для удовлетворения информационных потребностей организации, создание необходимой организационной и технической базы для информационной системы.</p> <p>Ответственность менеджеров в области информационных систем и технологий.</p> <p>Роль информационного менеджмента в достижении конкурентных преимуществ.</p> <p>Информация и право собственности.</p>
	<i>Раздел 6. Документальные информационно-поисковые</i>	<p>Определение ДИПС. Понятие информационно-поискового языка и тезауруса. Полнотекстовые БД и средства формирования запросов к ним.</p> <p>Технологии автоматического индексирования текстов документов. Поисковый образ документа. Схемы организации индекса текстов</p>

6	<i>системы (ДИПС), полнотекстовые базы данных, электронные библиотеки.</i>	документов. Программные технологии организации справочно-правовых систем (СПС). СПС “Гарант”, “Консультант плюс”. Интегрированные библиотечно-информационные системы.
7	<i>Раздел 7. Технологии разработки информационных систем</i>	Подходы к построению ИС. ИС как среда реализации функций управления. Основные модули ИС. Автоматизация управления как процесс-ориентированной деятельности. Понятие бизнес-процесса. Разработка ИС под конкретную организацию. Реинжиниринг бизнес-процессов. Управление процессом разработки ИС. Жизненный цикл ИС и ИТ. Понятие программного продукта (изделия). Информационная система организации на основе аутсорсинга. Преимущества и недостатки использования ресурсов извне. Рынок ИС и ИТ. Консалтинг в области информационных технологий.

#### 4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

#### 5. ОЦЕНКА ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

##### 5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль: - опрос (контрольные вопросы), решение задач семинаров - тестирование	12 балла 2 балла	50 баллов 10 баллов
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)		40 баллов
Итого за семестр (дисциплину)		100 баллов

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, набравшему не менее 50 баллов в результате суммирования баллов, полученных при текущем контроле и промежуточной аттестации в каждом семестре. Полученный совокупный результат (максимум 100 баллов) конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы

переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

## 5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по- существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности,</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

### 5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

В процессе изучения курса проводится контроль знаний студентов в соответствии с Положением РГГУ о его проведении. Он предполагает учет результатов написания контрольных работ на семинарских занятиях, результатов самостоятельной работы по выполнению аналитических заданий, а также степени участия студентов в обсуждении вопросов и выполнения практических заданий на семинарских занятиях.

Оценка знаний представляет собой совокупность различных показателей работы студента в течение всего процесса обучения. По курсу «Информационные ресурсы и технологии в менеджменте» предусматривается текущий контроль успеваемости в форме опроса на занятиях, тестирования и выполнение практических заданий. Промежуточный контроль проводится в форме защиты итогового теста и итоговой письменной контрольной, с учетом набранных в семестре баллов, по результатам которых студенты получают зачет с оценкой. Итоговая контрольная работа проводится в форме письменной работы, предусматривающей ответы в свободной форме на поставленные вопросы.

Итоговая оценка выставляется в полном соответствии с утверждённой в РГГУ рейтинговой системой контроля знаний.

*Текущий контроль*

При оценивании устного опроса и участия в дискуссии на семинаре учитываются:

- степень раскрытия содержания материала (0-2 балла);
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала (0-2 балла);
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков (0-1 балл).

При оценивании выполнения практических заданий учитывается:

- знание теории изученных вопросов, правильное использование полученных знаний (0-1 балла);
- полнота выполнения типового задания и/или ситуационной задачи, полнота осмысления реальной профессионально-ориентированной ситуации, необходимой для решения данной проблемы (0-2 балла);
- правильность выбора методов и моделей, позволяющие оценивать и диагностировать умения и навыки синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей, поиском рациональных альтернативных вариантов (0-3 балла).

При оценивании контрольной работы учитывается:

- полнота выполненной работы (задание выполнено не полностью и/или допущены две и более ошибки или три и более неточности) – 1-2 балла;
- обоснованность содержания и выводов работы (задание выполнено полностью, но обоснование содержания и выводов недостаточны, но рассуждения верны) – 3-4 балла;
- работа выполнена полностью, в рассуждениях и обосновании нет пробелов или ошибок, возможна одна неточность -5-6 баллов.

## Темы практических работ (более подробно см. пп. 9.1)

1. Моделирование предметной области с помощью информационных технологий.
2. Анализ функциональной организации предприятия.
3. Моделирование документооборота и обработки информации.
4. Моделирование данных средствами Erwin

### Тесты

*Тест 1. Цель информатизации общества заключается в*

Варианты ответа:

- а) 1 справедливом распределении материальных благ;
- б) 2 удовлетворении духовных потребностей человека;
- в) 3 максимальном удовлетворении информационных потребностей отдельных граждан, их групп, предприятий, организаций и т. д. за счет повсеместного внедрения компьютеров и средств коммуникаций.

*Тест 2. В каком законе отображается объективность процесса информатизации общества*

Варианты ответа:

- а) Закон убывающей доходности.
- б) Закон циклического развития общества.
- в) Закон “необходимого разнообразия”.
- г) Закон единства и борьбы противоположностей.

*Тест 3. Данные об объектах, событиях и процессах – это*

Варианты ответа:

- а) 1 содержимое баз знаний;
- б) 2 необработанные сообщения, отражающие отдельные факты, процессы, события;
- в) 3 предварительно обработанная информация;
- г) 4 сообщения, находящиеся в хранилищах данных.

*Тест 4. Информация – это*

Варианты ответа:

- а) 1 сообщения, находящиеся в памяти компьютера;
- б) 2 сообщения, находящиеся в хранилищах данных;
- в) 3 предварительно обработанные данные, годные для принятия управленческих решений;
- г) 4 сообщения, зафиксированные на машинных носителях.

*Тест 5. Экономический показатель состоит из*

Варианты ответа:

- а) 1 реквизита-признака;
- б) 2 графических элементов;
- в) 3 арифметических выражений;
- г) 4 реквизита-основания и реквизита-признака;
- д) 5 реквизита-основания;

е) 6 одного реквизита-основания и относящихся к нему реквизитов-признаков.

*Тест 6. Укажите правильную характеристику реквизита-основания экономического показателя*

Варианты ответа:

- а) Реквизит-основание определяет качественную сторону предмета или процесса.
- б) Реквизит-основание определяет количественную сторону предмета или процесса.
- в) Реквизит-основание определяет временную характеристику предмета или процесса.
- г) Реквизит-основание определяет связь между процессами.

*Тест 7. Укажите правильную характеристику реквизита-признака экономического показателя*

Варианты ответа:

- а) Реквизит-признак определяет качественную сторону предмета или процесса.
- б) Реквизит-признак определяет количественную сторону предмета или процесса.
- в) Реквизит-признак определяет временную характеристику предмета или процесса.
- г) Реквизит-основание определяет составляющие элементы объекта.

*Тест 8. Чем продиктована необходимость выделения из управленческих документов экономических показателей в процессе постановки задачи*

Варианты ответа:

- а) 1 для идентификации структурных подразделений, генерирующих управленческие документы;
- б) 2 стремлением к правильной формализации расчетов и выполнения логических операций;
- в) 3 необходимостью защиты информации.

*Тест 9. Для решения задачи используются следующие документы:*

Варианты ответа:

- а) Индивидуальный наряд на сдельную работу.
- б) Бригадный наряд на сдельную работу.
- в) Тарифы на изготовление деталей.
- г) Справочник деталей.
- д) Календарь рабочих дней.

*Тест 10. Для решения задачи используются следующие документы:*

Варианты ответа:

- а) Номенклатура-ценник.
- б) Подетально-пооперационные нормы расхода материалов.
- в) Накладная на приход материалов на склад.
- г) Накладная на выдачу материалов со склада в цех.

*Тест 11. Какие знания человека моделируются и обрабатываются с помощью компьютера*

Варианты ответа:

- а) 1 декларативные;
- б) 2 процедурные;
- в) 3 неосознанные;
- г) 4 интуитивные;
- д) 5 ассоциативные
- е) нечеткие.

*Тест 12. Какое определение информационной системы приведено в Федеральном законе «Об информации, информатизации и защите информации»*

Варианты ответа:

а) Информационная система – это замкнутый информационный контур, состоящий из прямой и обратной связи, в котором, согласно информационным технологиям, циркулируют управленческие документы и другие сообщения в бумажном, электронном и другом виде.

б) Информационная система – это организационно упорядоченная совокупность документов (массив документов) и информационных технологий, в том числе с использованием средств вычислительной техники и связи, реализующих информационные процессы (процесс сбора, обработки, накопления, хранения, поиска и распространения информации).

в) Информационная система – организационно-техническая система, предназначенная для выполнения информационно-вычислительных работ или предоставления информационно-вычислительных услуг;

г) Информационная система – это совокупность внешних и внутренних прямых и обратных информационных потоков, аппарата управления организации с его методами и средствами обработки информации.

*Тест 13. Укажите правильное определение информационного бизнеса*

Варианты ответа:

а) Информационный бизнес – это производство и торговля компьютерами.

б) Информационный бизнес – это предоставление инфокоммуникационных услуг.

в) Информационный бизнес - это производство, торговля и предоставление информационных продуктов и услуг.

г) Информационный бизнес – это торговля программными продуктами.

*Тест 14. Укажите правильное определение информационного рынка*

Варианты ответа:

а) Под информационным рынком понимается множество производителей, предлагающих инфокоммуникационные услуги.

б) Под информационным рынком понимается множество субъектов, поставляющих средства вычислительной техники.

в) Под информационным рынком понимается сеть торговых предприятий, реализующих программное обеспечение.

г) Под информационным рынком понимается совокупность хозяйствующих субъектов, предлагающих покупателям компьютеры, средства коммуникаций, программное обеспечение, информационные и консалтинговые услуги, а также сервисное обслуживание технических и программных средств.

*Тест 15. Укажите функции, выполняемые информационным менеджером предприятия*

Варианты ответа:

а) Планирование внедрения и модернизации информационной системы, ее поиск на рынке программных продуктов.

б) Оценка рынка программных продуктов с помощью маркетингового инструментария.

в) Разработка прикладных программ.

г) Приобретение информационных технологий с нужными функциями и свойствами.

д) Разработка операционных систем.

е) Организация внедрения информационной системы и обучения персонала.

ё) Обеспечение эксплуатации информационной системы: администрирование, тестирование, адаптация, организация безопасности и т.д.

ж) Обновление существующей информационной системы, внедрение новых версий.

з) Вывод из эксплуатации информационной системы.

*Тест 16. Укажите принцип, согласно которому может создаваться функционально-позадачная информационная система*

Варианты ответа:

а) оперативности;

б) блочный;

в) интегрированный;

г) позадачный;

д) процессный.

*Тест 17. Укажите принцип, согласно которому создается интегрированная информационная система*

Варианты ответа:

а) оперативности;

б) блочный;

в) интегрированный;

г) позадачный;

д) процессный.

*Тест 18. Укажите функции управления предприятием, которые поддерживают современные информационные системы*

Варианты ответа:

а) планирование;

б) премирование;

в) учет;

г) анализ;

- д) распределение;
- е) регулирование.

*Тест 19. Бизнес-процесс – это*

Варианты ответа:

- а) множество управленческих процедур и операций;
- б) множество действий управленческого персонала;
- в) совокупность увязанных в единое целое действий, выполнение которых позволяет получить конечный результат (товар или услугу);
- г) совокупность работ, выполняемых в процессе производства.

*Тест 20. Какой информационной системе соответствует следующее определение: программно-аппаратный комплекс, способный объединять в одно целое предприятия с различной функциональной направленностью (производственные, торговые, кредитные и др. организации)*

Варианты ответа:

- а) Информационная система промышленного предприятия.
- б) Информационная система торгового предприятия.
- в) Корпоративная информационная система.
- г) Информационная система кредитного учреждения.

*Тест 21. Какие информационные сети используются в корпоративных информационных сетях*

Варианты ответа:

- а) Локальные LAN (Local Area Net).
- б) Региональные масштаба города MAN (Metropolitan Area Network);
- в) Глобальная (Wide Area Network).
- г) Торговые сети - ETNs (Electronic Trading Networks).
- д) Автоматизированные торговые сети ECN (Electronic Communication Network).
- е) Сети железных дорог.
- ё) Сети автомобильных дорог.

*Тест 22. Системный анализ предполагает:*

Варианты ответа:

- а) описание объекта с помощью математической модели;
- б) описание объекта с помощью информационной модели;
- в) рассмотрение объекта как целого, состоящего из частей и
- г) выделенного из окружающей среды;
- д) описание объекта с помощью имитационной модели.

*Тест 23. Укажите правильное определение системы*

Варианты ответа:

- а) Система – это множество объектов.
- б) Система – это множество взаимосвязанных элементов или подсистем, которые сообща функционируют для достижения общей цели.
- в) Система – это не связанные между собой элементы.
- г) Система – это множество процессов.

*Тест 24. Открытая информационная система – это*

Варианты ответа:

- а) Система, включающая в себя большое количество программных продуктов.
- б) Система, включающая в себя различные информационные сети.
- в) Система, созданная на основе международных стандартов.
- г) Система, ориентированная на оперативную обработку данных.
- д) Система, предназначенная для выдачи аналитических отчетов.

*Тест 25. Что регламентируют стандарты международного уровня в информационных системах*

Варианты ответа:

- а) Взаимодействие информационных систем различного класса и уровня.
- б) Количество технических средств в информационной системе.
- в) Взаимодействие прикладных программ внутри информационной системы.
- г) Количество персонала, обеспечивающего информационную поддержку системе управления.

*Тест 26. Укажите возможности, обеспечиваемые открытыми информационными системами*

Варианты ответа:

- а) Мобильность данных, заключающаяся в способности информационных систем к взаимодействию.
- б) Мобильность программ, заключающаяся в возможности переноса прикладных программ и замене технических средств.
- в) Мобильность пользователя, заключающаяся в предоставлении дружелюбного интерфейса пользователю.
- г) Расширяемость – возможность добавления (наращивания) новых функций, которыми ранее информационная система не обладала.
- д) Оперативность ввода исходных данных.
- е) Интеллектуальная обработка данных.

*Тест 27. Профиль стандартов предназначен для*

Варианты ответа:

- а) учета специфики обслуживаемых функций управления на конкретном предприятии в информационной системе;
- б) организации поставок программных продуктов;
- в) организации работы управленческого персонала;
- г) удовлетворения требований к построению открытых систем.

*Тест 28. Укажите стандартные процессы жизненного цикла информационной системы, используемые в процессе ее создания и функционирования*

Варианты ответа:

- а) Основные процессы производства.
- б) Основные процессы жизненного цикла.
- в) Вспомогательные процессы жизненного цикла.
- г) Вспомогательные процессы маркетинга.
- д) Организационные процессы жизненного цикла.
- е) Организационные циклы логистики.

ё) Процессы планирования.

ж) Процессы учета.

*Тест 29. Реинжиниринг бизнеса – это*

Варианты ответа:

а) Радикальный пересмотр методов учета.

б) Радикальный пересмотр методов планирования.

в) Радикальный пересмотр методов анализа и регулирования.

г) Радикальное перепроектирование информационной сети.

д) Радикальное перепроектирование существующих бизнес-процессов.

*Тест 30. Укажите правильное определение ERP-системы*

Варианты ответа:

а) Информационная система, обеспечивающая управление взаимоотношения с клиентами.

б) Информационная система, обеспечивающая планирование потребности в производственных мощностях.

в) Интегрированная система, обеспечивающая планирование и управление всеми ресурсами предприятия, его снабжением, сбытом, кадрами и заработной платой, производством, научно-исследовательскими и конструкторскими работами.

г) Информационная система, обеспечивающая управление поставками.

*Тест 31. Укажите характеристики информационной системы, которые можно использовать для ее оценки и выбора*

Варианты ответа:

а) Функциональные возможности.

б) Количество программных модулей.

в) Форматы данных.

г) Надежность и безопасность.

д) Практичность и удобство.

е) Структура баз данных.

ё) Эффективность.

ж) Сопровождаемость.

*Тест 32. Информационная технология – это*

Варианты ответа:

а) Совокупность технических средств.

б) Совокупность программных средств.

в) Совокупность организационных средств.

г) Множество информационных ресурсов.

д) Совокупность операций по сбору, обработке, передаче и хранению данных с использованием методов и средств автоматизации.

*Тест 33. Укажите информационные технологии, которые можно отнести к базовым*

Варианты ответа:

а) Текстовые процессоры.

б) Табличные процессоры.

в) Транзакционные системы.

- г) Системы управления базами данных.
- д) Управляющие программные комплексы.
- е) Мультимедиа и Web-технологии.
- ё) Системы формирования решений.
- ж) Экспертные системы.
- з) Графические процессоры.

*Тест 34. Укажите, в каком из перечисленных методов контроля ввода исходной информации используется соответствие диапазону правильных значений реквизита*

Варианты ответа:

- а) Метод проверки границ (метод "вилки").
- б) Метод справочника.
- в) Метод проверки структуры кода.
- г) Метод контрольных сумм.

*Тест 35. С какой целью используется процедура сортировки данных*

Варианты ответа:

- а) Для ввода данных.
- б) Для передачи данных.
- в) Для получения итогов различных уровней.
- г) Для контроля данных.

*Тест 36. Какое определение информационных ресурсов общества соответствует Федеральному закону "Об информации, информатизации и защите информации"*

Варианты ответа:

- а) Информационные ресурсы общества – это сведения различного характера, материализованные в виде документов, баз данных и баз знаний.
- б) Информационные ресурсы общества – это отдельные документы и отдельные массивы документов, документы и массивы в информационных системах (библиотеках, архивах, фондах, банках данных и других системах), созданные, приобретенные за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ.
- в) Информационные ресурсы общества – это множество web-сайтов, доступных в Интернете.

*Тест 37. Укажите существующие информационные ресурсы на предприятии*

- д) Собственные.
- е) Внешние.
- ё) Технические.
- ж) Программные.
- з) Организационные.

*Тест 38. Внемашинные информационные ресурсы предприятия – это*

Варианты ответа:

- а) Управленческие документы.
- б) Базы данных.
- в) Базы знаний.

- г) Файлы.
- д) Хранилища данных.

*Тест 39. Внутримашинные информационные ресурсы предприятия – это*

Варианты ответа:

- а) Базы данных.
- б) Web-сайты.
- в) Базы знаний.
- г) Проектно-конструкторские документы.
- д) Хранилища данных.
- е) Бухгалтерские и финансовые документы.

*Тест 40. Собственные информационные ресурсы предприятия – это*

Варианты ответа:

- а) Информация, поступающая от поставщиков.
- б) Информация, генерируемая внутри предприятия.
- в) Информация, поступающая от клиентов.
- г) Информация, поступающая из Интернета.

*Тест 41. Внешние информационные ресурсы предприятия – это*

Варианты ответа:

- а) Информация, приобретаемая на стороне.
- б) Информация, получаемая от сторонних организаций.
- в) Информация, получаемая из сети Интернет.
- г) Информация, генерируемая с помощью OLAP-технологий.
- д) Приказы о зачислении на работу.

*Тест 42. Выберите правильное определение процесса кодирования экономической и управленческой информации*

Варианты ответа:

- а) Кодирование – это шифрование.
- б) Кодирование – это присвоение условного обозначения объектам номенклатуры.
- в) Кодирование – это поиск классификационных признаков.
- г) Кодирование – это присвоение классификационных признаков.

*Тест 43. Выберите правильную характеристику позиционной системы кодирования экономической и управленческой информации*

Варианты ответа:

- а) Отражает порядковые номера кодируемой номенклатуры.
- б) Отражает иерархическую соподчиненность классификационных признаков
- в) Отражает номера серий кодируемой номенклатуры.
- г) Отражает мнемонику кодируемой номенклатуры.

*Тест 44. С какой целью осуществляется кодирование информации*

Варианты ответа:

- а) Сокращение трудовых затрат при вводе информации.
- б) Упрощение вычислительных операций.
- в) Упрощение процедур сортировки данных.

- г) Удобства процедур оформления управленческих документов.
- д) Упрощение процедур передачи данных.

*Тест 45. Укажите функции электронного документооборота*

Варианты ответа:

- а) Решение прикладных задач.
- б) Хранение электронных документов в архиве.
- в) Поиск электронных документов в архиве.
- г) Организация решения транзакционных задач.
- д) Маршрутизация и передача документов в структурные подразделения.
- е) Мониторинг выполнения распоряжений.
- ё) Организация решения аналитических задач.

*Тест 46. Укажите распространенные формы внутримашинного представления структурированных информационных ресурсов*

Варианты ответа:

- а) Базы данных.
- б) Традиционные бумажные управленческие документы.
- в) Базы знаний.
- г) Тексты приказов, введенные в компьютер.
- д) Хранилища данных.
- е) Web-сайты.

*Тест 47. Укажите главную особенность баз данных*

Варианты ответа:

- а) Ориентация на передачу данных.
- б) Ориентация на оперативную обработку данных и работу с конечным пользователем.
- в) Ориентация на интеллектуальную обработку данных.
- г) Ориентация на предоставление аналитической информации.

*Тест 48. Укажите главную особенность хранилищ данных*

Варианты ответа:

- а) Ориентация на оперативную обработку данных.
- б) Ориентация на аналитическую обработку данных.
- в) Ориентация на интерактивную обработку данных.
- г) Ориентация на интегрированную обработку данных.

*Тест 49. Укажите понятия, характеризующие реляционную модель базы данных*

Варианты ответа:

- а) Имя таблицы (отношения).
- б) Файл.
- в) Атрибут.
- г) Кортёж.
- д) Вектор.
- е) Матрица.
- ё) Домен.

*Тест 50. С какой целью создаются системы управления базами данных*

Варианты ответа:

- а) Создания и обработки баз данных.
- б) Обеспечения целостности данных.
- в) Кодирования данных.
- г) Передачи данных.
- д) Архивации данных

*Тест 51. Централизованная база данных характеризуется*

Варианты ответа:

- а) Оптимальным размером.
- б) Минимальными затратами на корректировку данных.
- в) Максимальными затратами на передачу данных.
- г) Рациональной структурой.

*Тест 52. Распределенная база данных характеризуется*

Варианты ответа:

- а) Оптимальным размером.
- б) Минимальными затратами на передачу данных.
- в) Максимальными затратами на корректировку данных.
- г) Иерархической структурой.
- д) Конфиденциальностью данных.

*Тест 53. Данные в хранилищах данных находятся в виде*

Варианты ответа:

- а) Иерархических структур.
- б) Сетевых структур.
- в) Многомерных баз данных (гиперкубов).
- г) Диаграмм данных.

*Тест 54. Семантическая сеть предметной области – это*

Варианты ответа:

- а) модель для представления данных;
- б) модель для представления знаний;
- в) средство для оперативной обработки данных;
- г) инструмент для решения вычислительных задач.

*Тест 55. Дерево вывода служит для*

Варианты ответа:

- а) получения новых знаний в условиях определенности;
- б) получения новых знаний в условиях неопределенности;
- в) получения новых знаний в условиях риска;
- г) получения новых знаний в условиях конфиденциальности.

*Тест 56. Функция принадлежности применяется для*

Варианты ответа:

- а) решения уравнений;
- б) поиска информации;
- в) отражения нечеткой информации;
- г) расчетов экономических показателей.

*Тест 57. Инфокоммуникационной технологии функционируют на основе*

Варианты ответа:

- а) Средств доступа к базам данных.
- б) Информационных технологий.
- в) Сетей и телекоммуникационного оборудования.
- г) Хранилищ данных.

*Тест 58. Укажите направления в развитии инфокоммуникационных технологий*

Варианты ответа:

- а) Электронный бизнес.
- б) Решение экономических задач.
- в) Банковские сетевые расчеты.
- г) Принятие решений с помощью экспертных систем.
- д) Дистанционное обучение и выполнение работ.

*Тест 59. Виртуальное предприятие – это*

Варианты ответа:

- а) Иерархическое объединение различных предприятий.
- б) Корпоративное объединение различных предприятий.
- в) Сетевое объединение на основе электронных средств связи нескольких традиционных предприятий, специализирующихся в различных областях деятельности.
- г) Не существующее предприятие.
- д) Машиностроительное предприятие.

*Тест 60. Каким образом изменяются затраты в результате использования инфокоммуникационных технологий*

Варианты ответа:

- а) Возрастают.
- б) Распределяются.
- в) Исчезают.
- г) Накапливаются.
- д) Снижаются.

*Тест 61. Информационные модели предназначены для*

Варианты ответа:

- а) математического отражения объектов;
- б) математического отражения структуры явлений;
- в) отражения информационных потоков между объектами и
- г) отношений между ними;
- д) содержательного отражения отношений между объектами;
- е) отражения качественных характеристик процессов.

*Тест 62. Укажите информационные модели, разработка которых регламентируется соглашениями, принятыми в практике создания информационных систем*

Варианты ответа:

- а) Сетевые модели.
- б) Иерархические модели.
- в) Реляционные модели.
- г) Диаграммы потоков данных.

д) Графовые модели.

*Тест 63. Укажите элементы, из которых состоят диаграммы потоков данных*

Варианты ответа:

- а) Объект.
- б) Распределитель.
- в) Процесс.
- г) Накопитель.
- д) Поток данных.
- е) Сумматор.
- ё) Интегратор.

*Тест 64. Граф – это*

Варианты ответа:

- а) Рисунок.
- б) Множество не связанных точек.
- в) Множество отношений.
- г) Множество связей.
- д) Множество точек, над которыми заданы отношения.
- е) Схема.

*Тест 65. Прямая экономическая задача характеризуется*

Варианты ответа:

- а) Параллельными вычислениями.
- б) Расчетами от частного к общему.
- в) Последовательными вычислениями.
- г) Расчетами от общего к частному.
- д) Формированием информации о фактическом состоянии предприятия.

*Тест 66. Обратная задача характеризуется*

Варианты ответа:

- а) Распределенными вычислениями.
- б) Последовательными вычислениями.
- в) Вычислениями от общего к частному.
- г) Выдачей оперативных справок.
- д) Формированием информации для управленческих решений.

*Тест 67. Укажите содержание раздела "Описание алгоритма решения задачи" постановки задачи*

Варианты ответа:

- а) Описание способов формирования результирующей информации.
- б) Источники и способы поступления информации.
- в) Расчетные формулы.
- г) Блок схемы.

*Тест 68. Укажите на ошибочное описание данных в таблице описания структуры входных или результирующих документов*

Варианты ответа:

- а) Код цеха – символьный.
- б) Код поставщика – числовой.

в) Количество поставлено фактически – числовой.

*Тест 69. Какая информация не входит в раздел "Организационно-экономическая сущность задачи"*

Варианты ответа:

- а) Наименование задачи.
- б) Цель решения задачи.
- в) Периодичность решения задачи.
- г) Способы контроля ввода исходной информации.
- д) Описание структуры документа.

*Тест 70. Укажите информацию, которая входит в раздел "Описание входной информации"*

Варианты ответа:

- а) Перечень входных документов.
- б) Описание структуры первичных документов.
- в) Формализованное описание алгоритма.
- г) Способы контроля ввода входной информации.
- д) Периодичность решения задачи.

*Тест 71. В каких условиях используется дерево решений в процессе формирования решений*

Варианты ответа:

- а) В условиях риска.
- б) В условиях неопределенности.
- в) В условиях полной определенности и информированности.
- г) В условиях конфиденциальности.

*Тест 72. Что не указано для дерева целей*

Варианты ответа:

- а) Коэффициент достоверности для правила 1.
- б) Коэффициент достоверности для правила 2.
- в) Коэффициент достоверности для условия С3.
- г) Коэффициент достоверности для условия С4.
- д) Коэффициент достоверности для условия Е12.

*Тест 73. В чем отличие нейросетевых технологий от обычных экспертных систем*

Варианты ответа:

- а) Не требуют аналитической обработки данных.
- б) Не требуют указания приоритетов и ограничений.
- в) Не требуют программирования, так как настраиваются на нужды пользователя.

*Тест 74. Какие виды обучения нейронных сетей Вы знаете*

Варианты ответа:

- а) «С учителем».
- б) «Без учителя».
- в) «С учеником».
- г) «Без ученика».

*Тест 75. Что необходимо выполнить, чтобы нейросеть могла помочь в формировании решения:*

Варианты ответа:

- а) Указать правила вывода.
- б) Указать формулы для расчетов.
- в) Обучить на примерах.
- г) Ввести информацию о ситуации.

*Тест 76. С помощью каких инструментов формируется решение в условиях неопределенности*

Варианты ответа:

- а) Дерево вывода.
- б) Дерево решений.
- в) Дерево целей.
- г) Нечеткие множества.

*Тест 77. С помощью каких инструментов формируется решение в условиях определенности*

Варианты ответа:

- а) Дерево вывода.
- б) Дерево решений.
- в) Дерево целей.
- г) Нечеткие множества.

*Тест 78. С помощью каких инструментов формируется решение в условиях риска*

Варианты ответа:

- а) Дерево вывода.
- б) Дерево решений.
- в) Дерево целей.
- г) Нечеткие множества.

### **Контрольные вопросы по дисциплине**

1. Охарактеризуйте каждый из уровней изучения информатики: физический, логический и прикладной (или пользовательский).

2. Что является предметом изучения курса "Информационные ресурсы и технологии в менеджменте"?

3. Что является целью информационной технологии?

4. Что является методами ИТ?

5. Что такое средства ИТ?

6. Что представляет собой глобальная информационная технология?

7. Что представляет собой базовая информационная технология?

8. Что представляют собой конкретные информационные технологии?

9. Что понимается под системой управления экономическим объектом?

10. В чем заключается иерархичность систем управления?

11. Что такое информационный контур организации и информационная система?

12. Что такое принятие решения? В чем заключается процесс принятия решения?
13. Охарактеризуйте процесс принятия решений.
14. Как влияют уровни и функции управления на информационную систему организации?
15. Что такое дискретность управления, каково его влияние на частоту получения информации и принятия решений?
16. Каковы информационные требования на различных уровнях менеджмента?
17. Каковы информационные требования различных функций менеджмента?
18. Каковы информационные требования, связанные с ролями менеджера?
19. Что понимают под информационными ресурсами?
20. В чем заключается управление информационными ресурсами?
21. Что такое информационная система?
22. Как можно классифицировать информационные системы?
23. Как можно представить процессы, происходящие в информационной системе?
24. Приведите примеры информационных систем, поддерживающих деятельность корпорации.
25. Как Вы представляете структуру информационной системы?
26. Какова миссия информационных систем?
27. Укажите состав и свойства обеспечивающей и функциональных частей автоматизированной информационной системы.
28. Дайте определение функциональным компонентам ИС.
29. Охарактеризуйте основные фазы управления, согласно которым определяется состав функциональных подсистем ИС.
30. Как Вы понимаете информационную технологию?
31. Дайте понятие ИТ и определите ее задачи.
32. Назовите 3 уровня рассмотрения ИТ.
33. Перечислите базовые технологические процессы.
34. Назовите важнейшие классификационные признаки ИТ.
35. Определите понятие и характеристики автоматизированной информационной технологии.
36. Как соотносятся информационная технология и информационная система?
37. Назовите основные характеристики новой информационной технологии.
38. Какова цель информационной технологии?
39. По каким признакам классифицируют информационные технологии?
40. Охарактеризуйте этапы развития информационных технологий.
41. Что представляет собой технологический процесс обработки информации?

42. Что такое этапы и технологические операции?
43. Назовите основные этапы технологического процесса обработки информации.
44. Какие технологические операции различают по содержанию и последовательности преобразования информации? Охарактеризуйте их.
45. По каким признакам классифицируют ИТ?
46. Каково назначение и основные характеристики ИТ обработки данных?
47. Каково назначение и основные характеристики ИТ управления?
48. Каково назначение и основные характеристики ИТ автоматизации офиса?
49. Каково назначение и основные характеристики ИТ поддержки принятия решений?
50. Основные компоненты ИТ поддержки принятия решений.
51. Что является главной особенностью информационной технологии поддержки принятия решений?
52. Какими возможностями должна обладать система управления базой моделей (СУБМ)?
53. Из каких моделей состоит база моделей в системах поддержки принятия решения?
54. Каково назначение и основные характеристики ИТ экспертных систем?
55. Что содержится в базе знаний?
56. Каковы функции систем поддержки принятия решений?
57. Какова эволюция систем поддержки принятия решений?
58. В чем различие экспертных систем и систем поддержки принятия решений?
59. Назовите классы систем поддержки принятия решений.
60. Каковы функции систем поддержки принятия решений?
61. Приведите примеры использования СППР.
62. Охарактеризуйте основные компоненты СППР.
63. Какие типы моделей используются в СППР?
64. Какие основные тенденции развития информационных технологий существуют?
65. В чем выражается влияние развития информационных технологий на информационные системы?
66. Что такое жизненный цикл информационных систем?
67. Какие модели жизненного цикла информационных систем Вы знаете?
68. Охарактеризуйте жизненный цикл ИС
69. Каковы основные стадии и этапы разработки ИС?
70. Какова роль заказчика в создании ИС?
71. Назовите основные рекомендации при использовании типовых проектных решений в разработке ИС?

72. Дайте определение информационного обеспечения системы автоматизированной информационной системы.

73. Сформулируйте задачи информационного обеспечения.

74. Что понимается под внемашиным информационным обеспечением?

75. Дайте определение классификаторов и кодов, приведите примеры построения кодовых слов.

76. Опишите построение различных систем кодирования.

77. В чем состоит технология применения кодов при обработке управленческих задач?

78. Охарактеризуйте общегосударственные, отраслевые и локальные классификаторы.

79. Обоснуйте необходимость использования штриховых кодов.

80. Дайте определение документа, унифицированной системы документации.

81. Приведите определение внутримашинного информационного обеспечения.

82. Каков состав и назначение элементов внутримашинного информационного обеспечения?

83. Дайте определение БД, охарактеризуйте ее функции, роль в работе пользователей.

84. Что понимается под базой данных и ее системой программного управления?

85. Что понимается под программным обеспечением?

86. Какие программные средства относятся к базовому программному обеспечению?

87. Какая основная функция выполняется базовым программным обеспечением?

88. Укажите назначение и функции основных групп прикладного программного обеспечения.

89. Какая основная функция выполняется базовым программным обеспечением?

90. Укажите назначение и функции основных групп прикладного программного обеспечения.

91. Назовите отличительные свойства текстовых процессоров и настольных издательских систем.

92. Что понимается под системой управления базами данных?

93. Что понимается под компьютерной графикой?

94. Перечислите функции табличных процессоров.

95. Что такое интегрированные пакеты прикладных программ?

96. Что такое банк данных?

97. Что такое СУБД? Архитектура СУБД.

98. Что такое информационно-логическая модель?

99. Опишите основные возможности СУБД MS Access.

100. Укажите, за счет чего увеличивается производительность мультипроцессорных систем по сравнению с однопроцессорными системами.
101. Дайте определение автоматизированного рабочего места.
102. Какими достоинствами обладает децентрализованная обработка данных?
103. В чем заключается принцип работы технологии «клиент-сервер»?
104. Какие ППП относятся к классу универсальных?
105. Какие ППП относятся к классу проблемно-ориентированных?
106. Какие технологии аналитического моделирования в СППР вы знаете?
107. Что понимают под универсальными генераторами поддержки принятия управленческих решений?
108. Что понимают под специализированными генераторами поддержки принятия управленческих решений?
109. Дайте определение систем поддержки принятия решений.
110. Дайте определение экспертной системы.
111. Перечислите основные функции, которые должна выполнять интеллектуальная информационная технология.
112. Объясните назначение блоков экспертной системы.
113. Какие инструментальные средства создания экспертных систем существуют в настоящее время?
114. Какие основные тенденции развития информационных технологий существуют? В чем их влияние на информационные системы?
115. Дайте понятие компьютерной сети.
116. Что понимается под термином «сетевые информационные технологии»?
117. Перечислите этапы эволюции компьютерных сетей.
118. Охарактеризуйте основные типы компьютерных сетей.
119. Что понимается под распределенной обработкой данных?
120. Что понимается под термином «глобальная сеть»?
121. Что понимается под термином «локальная сеть»?
122. Опишите принципы организации сети Интернет.
123. Перечислите основные возможности Интернет?
124. Какова процедура поиска и размещения информации в Интернет?
125. В чем состоит основное различие поисковых и метапоисковых систем?
126. В чем состоит принцип работы электронной почты?
127. Что такое мультимедиа?
128. Как Вы понимаете термин «интерактивность»?
129. Что такое мультимедийный продукт?
130. Для чего нужны мультимедийные продукты?
131. Какие требования предъявляются к мультимедийным продуктам?
132. Для чего нужна оцифровка изображений?
133. Какие виды программных продуктов надо иметь при разработке мультимедиа?

134. Опишите перспективы развития средств мультимедиа.
135. Что понимается под термином «веб-витрина»?
136. Поясните факторы, стимулирующие развитие электронной коммерции.
137. Что понимается под Интернет-маркетингом?
138. Опишите модели возможностей Интернет по обмену информацией с клиентами.
139. Что такое гипертекст?
140. Каков структурный состав гипертекста?
141. Что понимается под тезаурусом гипертекста?
142. Что понимается под термином «гипертекстовая технология»?
143. В чем особенности использования гипертекстовой технологии?
144. Что такое мультимедиа?
145. Каковы основные компоненты мультимедиа-технологий?
146. Что такое Интернет?
147. Охарактеризуйте основные службы Интернет.
148. Что такое электронная почта?
149. В чем заключается Web-технология?
150. Что представляет собой информационное хранилище?
151. Что представляет собой геоинформационная система?
152. Что такое корпоративные системы, и каково их назначение?
153. Каковы особенности КИС, требования, тенденции?
154. Охарактеризуйте современное состояние рынка КИС.
155. Какие подсистемы включают в себя корпоративные системы?
156. В чем состоит назначение корпоративной системы "Галактика"? Назовите ее отличительные особенности.
157. Какие задачи решает на Ваш взгляд внедрение корпоративных информационных систем?
158. Какие компоненты входят в состав комплексной информационной системы?
159. Назовите уровни и свойства информационных технологий финансового менеджмента.
160. Каково назначение и основные функции программы Project Expert?
161. Какова типовая последовательность работ с программой Project Expert?
162. Какие программные приложения существуют в системе Project Expert?
163. Перечислите виды угроз безопасности ИТ.
164. В чем заключаются основные методы и средства защиты в современных ИТ?
165. Как осуществляется обеспечение информационной безопасности в сети Интернет?

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Список источников и литературы

*Учебники и учебные пособия (обязательные)*

*Акперов И.Г.* Информационные технологии в менеджменте : учебник / И. Г. Акперов, А. В. Сметанин, И. А. Коноплева. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 400 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-005001-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010110>.

*Шаньгин, В. Ф.* Комплексная защита информации в корпоративных системах : учебное пособие / В.Ф. Шаньгин. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 592 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-8199-0730-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1843022>

*Учебники и учебные пособия (дополнительные)*

*Селетков С.Н.* Управление информацией и знаниями в компании : учебник / С.Н. Селетков, Н.В. Днепровская. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 208 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: <https://new.znanium.com>]. — (Высшее образование). — [www.dx.doi.org/10.12737/694](http://www.dx.doi.org/10.12737/694). - ISBN 978-5-16-004842-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/939204>.

*Резник, С. Д.* Управление изменениями : учебник / С. Д. Резник, М. В. Черниковская, И. С. Чемезов ; под общ. ред. С. Д. Резника. — 4-е изд., стер. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 379 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/18430. - ISBN 978-5-16-015901-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1932281>

### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для изучения дисциплины

1. CORPUS. Консалтинговые услуги. Раздел «Информационное обеспечение. Статьи» // <http://corpsys.ru/Articles/Strategy/>.

2. Административно-управленческий портал. Раздел «Библиотека» // <http://www.aup.ru/library/>.

3. Библиотека менеджмента. Раздел «Информационные технологии менеджмента» // <http://www.managment.aaanet.ru/strateg/>.

4. Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)

5. ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

6. Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)

### **6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс

2. Гарант

## **7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для обеспечения дисциплины «Информационные ресурсы и технологии в менеджменте» используется материально-техническая база образовательного учреждения: компьютерные классы и научная библиотека РГГУ.

Состав программного обеспечения:

1. Windows

2. Microsoft Office

3. Kaspersky Endpoint Security

4. Adobe Master Collection

5. AutoCAD

6. Archicad

7. SPSS Statistics

8. ОС «Альт Образование»

9. Visual Studio
10. Adobe Creative Cloud

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

## **8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;

письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ**

### **9.1. Планы практических (семинарских) занятий**

#### ***Семинар № 1***

**Тема:** Моделирование предметной области с помощью информационных технологий. Продолжительность – 4 часа.

**Цель проведения.** Приобретение навыков моделирования предметной области, представленной в виде структурированных наборов данных, в рамках реляционной модели и ее реализации в MS Access..

### **Содержание.**

**Задание 1.** Анализ описания предметной области.

**Задание 2.** Выбор структур таблиц и обоснование данного выбора.

**Задание 3.** При помощи среды MS Access создать таблицы для представления предметной области в рамках реляционной модели.

### **Семинар № 2**

**Тема:** Анализ функциональной организации предприятия.

Продолжительность – 4 часа.

**Цель проведения.** Приобретение магистрантами практических навыков анализа функциональной организации предприятия с использованием CASE-средства **VPwin** и стандарта **IDEF0**.

### **Содержание.**

Построение модели функциональной организации предприятия начинается с описания функционирования предприятия (системы) в целом в виде контекстной диаграммы. Взаимодействие системы с окружающей средой описывается в терминах входа (данные и объекты, потребляемые или изменяемые процессом, выхода (основной результат процесса, конечный продукт), управления (стратегии и процедуры, которыми управляется процесс) и механизмов (ресурсы, необходимые для процесса).

### **Задания:**

1. Выполнить описание функциональной организации предприятия в целом.

2. Осуществить функциональную декомпозицию системы. Каждую подсистему описать с помощью тех же элементов, что и систему в целом.
3. Представить диаграммы преподавателю. Ввести в диаграмму все замечания преподавателя.
4. Осуществить декомпозицию подсистем и описать элементы с помощью тех же элементов, что и систему в целом и подсистемы.
5. Выполнить генерацию отчета.

### ***Семинар № 3.***

**Тема:** Моделирование документооборота и обработки информации.

Продолжительность – 4 часа

**Цель проведения.** Приобретение магистрантами практических навыков моделирования документооборота и обработки информации с использованием **BPwin, Prose Modeler**

### **Содержание.**

Для описания документооборота и обработки информации используются диаграммы потоков данных **DFD** (Data flow diagramming). На диаграмме **DFD** моделируемая система представляется как сеть связанных между собой работ, наглядно отображающая текущие операции документооборота в корпоративных системах обработки информации. DFD описывает функции обработки информации, документы, объекты, а также отделы и отдельных сотрудников, участвующих в обработке информации (рисунок). Синтаксис DFD включает, помимо работ и стрелок, дополнительные элементы: внешние сущности и хранилища данных. Внешние сущности служат для изображения внешних по отношению к проектируемой системе объектов. Хранилища данных являются «складами» информационных объектов. Хранилищем данных может быть база данных, файл или архив бумажных документов.

### **Задания:**

1. Построить диаграмму потоков данных DFD как дополнение к модели IDEF0, которая отображает текущие операции документооборота в системе обработки информации.
2. Выполнить нумерацию работ, хранилищ данных и внешних сущностей.
3. По согласованию с преподавателем, с целью более наглядного представления системы, осуществить декомпозицию работ на диаграмме DFD.
4. Отчет должен содержать полную копию протокола моделирования документооборота и обработки информации с помощью VPwin.

### ***Семинар № 4***

**Тема:** Моделирование данных средствами Erwin. Итоговая контрольная работа. Продолжительность – 4 часа.

**Цель проведения.** Приобретение магистрантами практических навыков создания логических и физических моделей данных с помощью CASE-средства ERwin и стандарта IDEF1X. Промежуточная аттестация студентов.

### **Содержание.**

#### **Задания:**

1. Выполнить построение диаграммы с заданными сущностями (прямое моделирование) для системы.
2. Задать атрибут для каждой определенной сущности. При задании атрибутов использовать домены.
3. Ввести связи между сущностями. Присвоить связям уникальные имена.
4. Используя СУБД ACCESS, решить прямую (генерацию системного каталога) и обратную задачи проектирования базы данных для проектируемой информационной системы.

5. Отчет должен содержать полную копию моделирования данных с применением ERwin.
6. Написание Итоговой контрольной работы. Продолжительность – 1 ч.

**9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ**  
Не предусмотрены.

**9.3. Иные материалы**

### ПРАКТИКУМ

*Особенности применения информационных ресурсов и технологий в менеджменте*

Цель – получить навыки организации и планирования информационного обеспечения в менеджменте. Для решения поставленной цели решаются следующие задачи: – обеспечение углубленного изучения теоретических материалов по дисциплине «Теория управления», умение ориентироваться в ресурсах, содержащих информацию, необходимую в деятельности менеджера; – научить находить актуальную информацию об управленческой деятельности в рыночных условиях, собирать и обрабатывать фактический материал в сфере офисных технологий; – закрепить навыки системной работы с экономической информацией в сети Интернет.

Этап 1 «Роль информационных технологий и ресурсов»

На первом этапе изучим информационные ресурсы по менеджменту, а именно пакеты прикладных программ, используемые в управленческой деятельности (табл.1.).

*Таблица 1 – Информационные ресурсы*

Наименование	Ссылка на ресурс
Wrike – для управления рабочим процессом, которое позволяет командам планировать и отслеживать проекты, сотрудничать в режиме реального времени и автоматизировать отчеты.	<a href="https://www.wrike.com/ru/">https://www.wrike.com/ru/</a>

Jira – это программное обеспечение для управления проектами	<a href="https://www.atlassian.com/ru/software/jira">https://www.atlassian.com/ru/software/jira</a>
Celoxis – это комплексное программное обеспечение для управления проектами, портфелями проектов, финансами, ресурсами и другими бизнес-процессами	<a href="https://www.celoxis.com/">https://www.celoxis.com/</a>
WorkflowMax – облачное программное обеспечение как услуга для управления рабочими процессами и задачами	<a href="https://www.workflowmax.com/">https://www.workflowmax.com/</a>
Caspio – облачная платформа для создания бизнес-приложений баз данных, форм и отчетов быстро и без кодирования.	<a href="https://www.caspio.com/">https://www.caspio.com/</a>
Knack – это онлайн-конструктор баз данных, который превращает электронные таблицы в веб-приложения баз данных.	<a href="https://www.knack.com/">https://www.knack.com/</a>
Procore – приложение составляет графики, быстрее закрывает запросы, отслеживает электронную почту проекта, архивирует документы и фотографии, управляет документами, ежедневными журналами, заявками на изменение, калькуляцией стоимости работ и перечнями работ	<a href="https://www.procore.com/">https://www.procore.com/</a>
1С: Бухгалтерия	<a href="https://1c.ru/">https://1c.ru/</a>
Парус	<a href="https://parus.com/">https://parus.com/</a>
Информационно-справочные система – Консультант Плюс	<a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>

Для проведения сравнительного анализа информационных ресурсов с точки зрения содержания (объем информации и т.п.), а также удобства и важности использования системы в менеджменте организации (возможность

применения в деятельности менеджера, удобство интерфейса и т. п.) выделим следующие критерии (таблица 2).

*Таблица 2 — Критерии*

Критерий	Описание
Многофункциональность	Способность выполнять несколько функций
Важность	Насколько важна программа в деятельности предприятия
Объем	Объем хранимой информации
Пропускная способность	Быстрота загрузки, обработки
Удобство интерфейса	Простота, интуитивная понятность использования, привлекательность для пользователей
Наличие библиотеки	Наличие библиотеки встроенных функций и объектов, интерфейсов и баз данных
Количество действий	Сколько действий требуется сделать пользователю, чтобы получить желаемый результат
Совместимость	Насколько легко совмещать с другими системами
Возможность применения в деятельности менеджера	Возможность применения в деятельности менеджера
Степень готовности использования	Первичная, промежуточная, конечная информация

Проведём анализ представленной на информационных ресурсах информации по выбранным критериям. Для этого каждому критерию

проставим оценки по 5-балльной шкале: 5 – очень хорошее состояние параметра для достижения цели (очень сильная сторона); 4 – хорошее состояние, не требующие изменений (сильная сторона); 3 – среднее состояние, которое требует проведения некоторых ограниченных изменений для достижения требуемого значения; 2 – плохое состояние, требующее серьёзных изменений (слабая сторона); 1 – очень плохое состояние, требующее радикальных преобразований; (очень слабая сторона). Результаты анализа представим в таблице 3. Таблица 3 – Результаты анализа В результате сравнительного анализа были получены следующие результаты:

~ Наивысший средний бал 4,9 оказался у информационного ресурса <https://www.wrike.com/ru/>. Данное программное обеспечение имеет недостатки по критерию совместимости. Достоинством является то, что программа позволяет автоматизировать отчеты планирования, включает диаграммы Ганта, доски Канбан, персонализированные информационные панели и пользовательские формы запросов. Основным достоинством является высокая пропускная способность.

~ Информационный ресурс <https://www.caspio.com/> получил 4,6. К недостаткам можно отнести совместимость с другими программными обеспечениями. Данная программа включает все необходимое для создания и запуска онлайн-приложений баз данных на любом сайте и для любого количества пользователей.

~ Информационный ресурс <https://www.workflowmax.com/> получил 4,4 балла. Существенным недостатком ресурса является несовместимость с другими программами и количество действий. Достоинством является возможность применения в деятельности менеджера, удобство интерфейса, пропускная способность.

~ Наименьший средний бал 3,4 оказался у информационного ресурса <https://www.procore.com/>, т.к. имеет по таким критериям как пропускная способность, совместимость.

Этап 2 «Методологические основы применения информационных

ресурсов и технологий в менеджменте»

Цель 2 этапа – организовать своевременное получение информации, необходимой для деятельности туристической фирмы, отдела корпоративных клиентов, её обработку, подготовку решений, контроль за их исполнением. Основная задача второго этапа: ознакомиться с организацией и планированием информационного обеспечения в менеджменте, изучить источники информации о деятельности фирмы, составить перечень мероприятий по информационному обеспечению работы структурного подразделения фирмы, подготовить краткую аналитическую записку по улучшению информационного обеспечения работы структурного подразделения фирмы. В качестве объекта исследования рассмотрим туристическую фирму «ХотТур» (ООО «Томское туристическое агентство»), расположенной по адресу: г. Томск, просп. Фрунзе, д. 1. Сайт в интернете: [tomsk.xottur.ru](http://tomsk.xottur.ru). Общие сведения о деятельности туристической компании возьмём с информационного ресурса по адресу: <https://www.rusprofile.ru/id/5629312>.

Целью деятельности туристической компании является качественное и полное удовлетворение потребностей частных лиц в организации отдыха (путевках). Организационно-правовой формой туристической фирмы является общество с ограниченной ответственностью. Согласно данным ЕГРЮЛ учредителем организации является 1 физическое лицо. Руководителем является директор Шевцова Наталья Андреевна (ИНН 7017289545). Размер уставного капитала — 10 000 рублей. Ближайшими конкурентами туристической фирмы «ХотТур» являются «Томсктурист», «Консул», «Смайл-трэвэл», «Азбука путешествий», «Happy tour». В состав правового информационного обеспечения деятельности туристических фирм входят Федеральные Законы Российской Федерации, Постановления Правительства Российской Федерации, среди которых: — Конституция Российской Федерации; — Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ); — Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в

Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция); — Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»; — Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»; — Постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 г. № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»; — Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Отдел корпоративных клиентов занимается предоставлением полного пакета туристических услуг сотрудникам той или иной компании, как в пределах России, так и за рубежом, а также организация приема в России иностранных партнеров компании. На анализируемом предприятии корпоративное обслуживание включает в себя: — визовое обслуживание; — ж/д и авиабилеты; — бронирование отелей; — встреча/проводы сопровождающими гидами, трансферы, аренда транспорта; — информационная поддержка; — организация экскурсий и культурной программы. Работа отдела корпоративных клиентов автоматизирована с использованием программного комплекса «МАСТЕР-Тур», с помощью которого решаются следующие задачи: — формирование турпродукта; — просчитывает ожидаемую прибыль от реализации по туру и размер комиссионных агенту; — комплектовать группы туристов; — генерировать весь набор документов для оформления продажи услуги: авиаперелет, трансфер, проживание в гостинице, несколько экскурсий, визы, страховка и специфические для тура дополнительные услуги. Комплекс реализован в виде двух модулей: туристского и финансового. Туристский модуль реализует функции формирования и реализации турпродукта, работы с партнерами и выхода в Интернет. В режиме администратора производится разграничение прав доступа к информационной базе – менеджер продаж, как правило, получает право только продажи, но не формирования готового продукта. Финансовый модуль предназначен для формирования ведомостей расчетов с агентами, партнерами, отражения движения средств по кассе,

оценки затрат и финансовых результатов по заезду и в целом по предприятию. С целью улучшения информационного обеспечения работы отдела корпоративных клиентов необходимо проводить ряд мероприятий: — анализ отзывов как на официальном сайте туристической компании об организации корпоративного отдыха; — на сайте туристической фирмы необходимо установить систему Яндекс-метрикс, которая и будет контролировать такие параметры как посещаемость сайта, количество заходов на форму бронирования, а также поисковые системы и запросы в этих системах, по которым пользователи заходят на сайт. На основе полученных результатов можно будет принимать решения о том, где лучше рекламировать свои услуги.

**Цель дисциплины** – формирование у магистрантов Института экономики, управления и права знаний и навыков компьютерных пользователей, способных самостоятельно находить информацию о наиболее эффективных и перспективных путях использования управленческого потенциала информационно-аналитических ресурсов и технологий, а также использовать возможности программных офисных инструментов для эффективного решения ежедневных задач из управленческой практики; получение профессиональных знаний слушателей по вопросам общих характеристик проблем, функций и задач органов управления, понятия качества и эффективности реализации задач и функций органов управления, современных возможностей информационно-аналитических технологий для повышения качества и эффективности управленческих решений.

**Задачи дисциплины:**

- сформировать представление о современных тенденциях и актуальных проблемах в области управления данными и знаниями;
- обеспечить основу для формирования у студентов системы работы со знаниями в современных организациях;
- сформировать у студентов целостное представление об интеллектуальном капитале организации;
- обеспечить усвоение принципов и методов управления знаниями и фасилитации инновационных процессов в организации;
- сформировать знания и навыки, необходимые для постановки и практического решения актуальных задач управления знаниями в организации.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:** основные методы и технологии работы со знаниями в организации, задачи, возникающие в процессе управления данными и знаниями, базовые методы, инструменты и технологии управления информационными потоками, программное обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией.

**Уметь:** проводить теоретический и прикладной анализ процессов управления знаниями в организации; моделировать и проектировать структуры данных и знаний, выявлять информационные потребности пользователей организации, формировать требования к информационной системе и системе управления знаниями, осуществлять управление знаниями, использовать программное обеспечение (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией.

**Владеть:** основными понятиями менеджмента работы со знаниями и управления знаниями; методами реализации основных управленческих функций в сфере работы с данными и знаниями, технологиями интеллектуального анализа и аналитической обработки данных, программным обеспечением (текстовые, графические, табличные и аналитические приложения, приложения для визуального представления данных) для работы с информацией