

Аннотации к рабочим программам дисциплин

Аннотация к рабочей программы дисциплины «Технологии поддержки и сопровождения бизнес-систем» (код и наименование дисциплины)

Объем трудоемкости: 2 зачетных единицы

Цель освоения дисциплины

Цель формирование у будущих специалистов комплексных теоретических и практических знаний по вопросам организации и управления технологиями поддержки и сопровождения бизнес-систем с учетом системного подхода.

Задачи дисциплины

- приобретение навыков самостоятельной работы по анализу, организации и контроллингу систем поддержки и сопровождения на предприятии, в учреждении;
- изучение исторических аспектов возникновения и дальнейшего развития service desk систем;
- ознакомление с экосистемой программных продуктов и сервисов «1С»;
- освоение современных технологий, методов и инструментов, обеспечивающих эффективное управление service desk систем;
- изучение Стандарта информационно-технологического сопровождения 1С (ИТС);
- изучение компетенций сотрудников и требований к 1С:Центрам сопровождения и 1С:Сертифицированным сервисным партнерам;
- ознакомление с типовой и ролевой моделями процессов информационно-технологического сопровождения;
- изучение возможностей автоматизации внешних обращений с помощью service desk систем, технологии организации линии консультации;
- освоение реальных методов и приемов сопровождения бизнес систем (на примере программных продуктов «1С» и сервисов);
- изучение специализированных сервисов поддержки и сопровождения конфигураций и платформы «1С:Предприятие»;
- ознакомление с технологиями поддержки и сопровождения бизнес-систем на корпоративном рынке;
- ознакомление с инновационными подходами и инструментами поддержки и сопровождения бизнес систем.

Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технологии поддержки и сопровождения бизнес-систем» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана. В соответствии с рабочим учебным планом дисциплина изучается на 4 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачет.

Данная дисциплина формируется на основе следующих дисциплин: производственный менеджмент, финансово-экономическое обеспечение проектной деятельности, система учета и анализа производственной деятельности и пр.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (<i>знает, умеет, навык (владеет, может осуществить трудовое действие)</i>)
ИПК-4.7 Использует технологии поддержки и сопровождения профессиональной деятельности при использовании информационных технологий	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основной инструментальной поддержки бизнес-систем - service desk системы – характеристики, возможности, области применения; - принципы функционирования моделей поддержки бизнес-систем в части процессинга, управления персоналом и продуктовой линейки (на основе Стандарта 1С:ИТС); <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять управленческую деятельность на предприятии по направлению поддержки и сопровождения продуктов и услуг на основе технологий стандартной и корпоративной поддержки посредством инструментария Стандарта 1С:ИТС и 1С:ТКС; - осуществлять контрольные действия в части анализа качества услуг по сопровождению программных продуктов и сервисов на предприятии; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - инструментарием планирования, анализа и управления отделом сопровождения (линии консультации) на предприятии; - методами и средствами современных service desk систем для целей поддержки и сопровождения бизнес - систем.

Содержание дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 7 семестре (*очная форма обучения*)

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице

Виды работ	Всего часов	Форма обучения			
		очная		очно-заочная	заочная
		7 семестр (часы)	X семестр (часы)	X семестр (часы)	X курс (часы)
Контактная работа, в том числе:	38,2	38,2			
Аудиторные занятия (всего):					
занятия лекционного типа	18	18			
лабораторные занятия	16	16			
практические занятия					
семинарские занятия					
Иная контактная работа:					
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4			
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2	0,2			
Самостоятельная работа, в том числе:	33,8	33,8			
Контрольная работа					
Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	33,8	33,8			
Контроль:					
Подготовка к экзамену					
час.	72	72			

Общая трудоемкость	в том числе контактная работа	38,2	38,2			
	зач. ед	2	2			

Курсовые работы: *не предусмотрена*

Форма проведения аттестации по дисциплине: *зачет*