

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
Факультет управления и психологии

УТВЕРЖДАЮ:  
Проректор по учебной работе,  
качеству образования – первый  
проректор  
Хагуров Т.А.  
« 29 » мая 2020г.



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Б1.В.ДВ.07.02 УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСНЫМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ**

Направление подготовки 46.04.02 «Документоведение и архивоведение»

Направленность (профиль) *Организационное проектирование системы управления*

Программа подготовки *академическая*

Форма обучения *очная, заочная*

Квалификация (степень) выпускника *магистр*

Краснодар 2020

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 46.04.02 «Документоведение и архивоведение»

***Программу составили:***

Мирошниченко Алексей Александрович,  
преподаватель кафедры, кандидат экономических  
наук, доцент



Рабочая программа дисциплины «Управление сервисным обслуживанием»  
утверждена на заседании кафедры общего, стратегического,  
информационного менеджмента и бизнес – процессов  
протокол № 14 от «17» апреля 2018 г.  
Заведующий кафедрой Ермоленко В.В.



Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры  
(выпускающей)  
протокол № 9 от «22» мая 2020 г.  
Заведующий кафедрой (выпускающей) Ермоленко В.В.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета  
управления и психологии  
протокол № 6 от «25» мая 2020 г.

Председатель УМК факультета Шлюбуль Е.Ю.



**Рецензенты:**

Клочко Елена Николаевна, доктор эконом. наук, профессор кафедры  
отраслевого и проектного менеджмента КубГТУ

Бондарева Марина Ивановна, начальник отдела служебной переписки  
администрации Краснодарского края

## **1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)**

### **1.1 Цель освоения дисциплины**

#### **Цели дисциплины:**

Цель курса - овладение студентами основными методами выбора и эффективной эксплуатации офисных систем и приборов.

#### **Цели изучения дисциплины:**

1) получение представления об основных тенденциях развития средств организационной, коммуникационной и компьютерной техники, изучат технические характеристики и основные принципы их работы, а также порядок определения состава и условий работы офисных систем и приборов при реализации конкретных задач;

2) прослушать лекции по основным вопросам, ознакомиться с конкретными образцами технических средств и приемами работы с ними на практических занятиях, обсудить проблемы их применения в рамках современных информационных технологий;

3) научить применять и приобрести опыт использования современных ИКТ.

При этом современное документоведение и архивоведение и новейшие технологии требуют рассматривать построение организационных систем управления, систем их документационного обеспечения и архивного хранения документов на следующих логических уровнях: концептуальном, модельном, алгоритмическом, программном, информационном, интеллектуальном.

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.07.02 Управление сервисным обслуживанием является дисциплиной по выбору вариативной части модуля Б1.

### **1.2 Задачи дисциплины**

Для достижения целей решаются следующие задачи изучения дисциплины:

#### *Теоретическая компонента*

- 1) получение представления об основных группах оргтехники и средствах связи;
- 2) изучение технико-экономических характеристик организационной и коммуникационной техники и показателями их надежности и совместимости;
- 3) изучение принципов действия и конструктивные особенности различных технических средств управления;
- 4) овладение основными практическими навыками применения современной офисной техники.

#### *Познавательная компонента*

- 1) изучение классификации современных офисных систем и приборов;
- 2) формирование условий надежности и эффективности применения офисных систем и приборов;
- 3) изучение основ технико-экономического обоснования технического оснащения рабочих мест управленческого персонала.

#### *Практическая компонента*

1. умение применять принципы действия и конструктивные особенности различных офисных систем и приборов, их технико-экономические характеристики;
2. умение применять принципы организации работ с использованием офисных систем и приборов.

### **1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.**

Учебная дисциплина «Управление сервисным обслуживанием» является дисциплиной по выбору вариативной части блока Б1 направления подготовки 46.04.02

Документоведение и архивоведение магистерской программы «Организационное проектирование системы управления» и имеет индекс Б1.В.ДВ.07.02.

Данный курс направлен на изучение состава и возможностей технических средств реализации информационных технологий, обеспечивающих сбор, передачу, обработку, хранение, представление и использование информации в управленческой деятельности. Это определяет его место в цикле специальных дисциплин как базового, обеспечивающего основу для изучения ведущих направлений организационных, методических и проектных задач применения информационных технологий в управленческой деятельности, рассмотрение которых ведется в дальнейшем в дисциплинах, предусмотренных планом специальности «Документоведение и документационное обеспечение управления».

Для успешного усвоения дисциплины необходимо, чтобы студент имел знания, умения, владение и опытом деятельности в объеме требований следующих дисциплин, изучаемых на пятом курсе обучения в 1 семестре для ОФО и 2 курсе ЗФО.

Ее изучение базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных в ходе изучения следующих дисциплин: Компьютерные технологии в документоведении и архивоведении / Правовые базы данных, Информационные системы управления, на которые опирается изучаемая дисциплина и являющиеся необходимым «входным» уровнем освоения данной дисциплины. В свою очередь, изучение дисциплины обеспечивает возможность успешного освоения студентами следующей дисциплины основной образовательной программы: Система электронного документооборота корпорации.

#### 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 компетенций (ОПК и ПК), представленных в таблице 1.

Таблица 1 – Требования к результатам освоения обучающимися дисциплины

№	Индекс Компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	<b>ОПК-6</b>	способностью профессиональной эксплуатации современного оборудования приборов (в соответствии с целями магистерской программы)	как эксплуатировать современное оборудование и приборы персонала офиса	использовать современные офисные системы и приборы	основными практическими навыками применения современной офисной техники
2	<b>ПК-13</b>	способностью и готовностью создавать и вести единые (корпоративные) системы документационного обеспечения управления и архивного хранения документов в организации на базе новейших технологий	принципы построения корпоративных систем ДОУ на базе современных технологий	использовать современные технологии при проектировании и работе в системах ДОУ	системами документационного обеспечения управления и архивного хранения документов в организации на базе новейших технологий

В итоге изучения дисциплины студенты должны приобрести необходимые для фактического проявления заявленных компетенций представления, знания, умения и навыки.

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач. ед. (72 час.), их распределение по видам работ (для студентов очной и заочной форм обучения) представлено в таблицах 2 и 3.

Таблица 2 - Распределение трудоёмкости по всем видам аудиторной и самостоятельной работы студента по семестрам (для очной формы обучения)

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры (часы)			
		1	2	3	4
<b>Контактная работа, в том числе:</b>	<b>18,2</b>	<b>18,2</b>			
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>	<b>18</b>	<b>18</b>			
Занятия лекционного типа	6	6			
Лабораторные занятия	12	12			
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)					
<b>Иная контактная работа:</b>	<b>0,2</b>	<b>0,2</b>			
Контроль самостоятельной работы (КСР)					
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2	0,2			
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>	<b>53,8</b>	<b>53,8</b>			
Проработка учебного (теоретического) материала	20,8	20,8			
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	10	10			
Реферат	10	10			
Подготовка к текущему контролю	10	10			
<b>Контроль:</b>					
Подготовка к зачету					
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>час.</b>	<b>72</b>	<b>72</b>		
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>18,2</b>	<b>18,2</b>		
	<b>зач. ед.</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		

Таблица 3 - Распределение трудоёмкости по всем видам аудиторной и самостоятельной работы студента по семестрам (для заочной формы обучения)

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры (часы)			
		1	2	3	4
<b>Контактная работа, в том числе:</b>	<b>18,2</b>			<b>12</b>	<b>6,2</b>
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>	<b>18</b>			<b>12</b>	<b>6</b>
Занятия лекционного типа	6			6	
Лабораторные занятия	12			6	6
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)					
<b>Иная контактная работа:</b>	<b>0,2</b>				<b>0,2</b>

Контроль самостоятельной работы (КСР)					
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2			0,2
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>		<b>50</b>		<b>24</b>	<b>30</b>
Проработка учебного (теоретического) материала		20		8	10
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)		10		8	6
Реферат		10		8	4
Подготовка к текущему контролю		10			10
<b>Контроль:</b>					
Подготовка к зачету		<b>3,8</b>			<b>3,8</b>
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час.</b>	<b>72</b>		<b>36</b>	<b>36</b>
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>18,2</b>		<b>12</b>	<b>6,2</b>
	<b>зач. ед.</b>	<b>2</b>		<b>1</b>	<b>1</b>

## 2.2 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам (темы)м дисциплины для студентов очной и заочной форм обучения представлено в таблице 4.

Таблица 4 – Разделы дисциплины, изучаемые в 1 семестре очной формы и на 6 курсе заочной формы

№	Наименование разделов (тем)	Очная форма					Заочная форма				
		Количество часов									
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа	Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР			СРС	Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Введение	7	1			6		1			6
1	ПОНЯТИЕ ОФИСНЫХ СИСТЕМ И ПРИБОРОВ	32	2		6	24	32	2		6	24
1	Классификация современных средств оргтехники	8	1		1	6	8	1		1	6
2	Средства и системы информационного обслуживания, электросвязи и телекоммуникаций	8	1		1	6	8	1		1	6
3	Банковская оргтехника. Малая оргтехника	8			2	6	8			2	6

4	Оргтехника в информационных и компьютерных технологиях	8			2	6	8			2	6
II	СОСТАВ И НАЗНАЧЕНИЕ СОВРЕМЕННЫХ СРЕДСТВ ОФИСНЫХ СИСТЕМ И ПРИБОРОВ	28	2		6	20	28	2		6	20
5	Состав и назначение современных средств вычислительной техники	8	1		1	6	6	1		1	4
6	Коммуникационные системы персональных компьютеров	8	1		1	6	5			1	4
7	Тенденции развития средств вычислительной техники	5			1	4	5			1	4
8	Значение современных средств вычислительной техники в эксплуатации офисных систем и приборов	5			1	4	5			1	4
	Заключение	6,8	1		2	3,8	7	1		2	4
	Подготовка и сдача зачета						3,8				
	Итого по дисциплине		6		12	53,8		6		12	50

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

## 2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 5 – Содержание лекций

№	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1	ВВЕДЕНИЕ	Место учебной дисциплины в системе знаний менеджмента качества. Связь с другими дисциплинами. Порядок изучения.	Обсуждение темы
2	ПОНЯТИЕ ОФИСНЫХ СИСТЕМ И ПРИБОРОВ		
2.1	Классификация современных средств оргтехники	Многообразие разноплановых средств оргтехники, представленной на российском рынке, создает определенные проблемы в плане выбора соответствующих устройств для применения их в повседневной деятельности.	Устный опрос
2.2	Средства и системы информационного обслуживания, электросвязи и телекоммуникаций	Применение средств коммуникационной техники в офисных технологиях связано с реализацией функции передачи данных, необходимостью осуществлять обмен информацией в той или иной форме как со структурными подразделениями офиса, так и с внешней по отношению к офису средой. В соответствии с этим выделяются средства и системы внутриофисной и внеофисной транспортировки документов.	Реферат
2.3	Банковская оргтехника. Малая оргтехника	Средства оргтехники, банковская оргтехника, малая оргтехника, понятия, структура, принципы использования и назначение.	Устный опрос
2.4	Оргтехника в информационных и компьютерных технологиях	Технические средства, используемые в управлении и делопроизводстве, называют оргтехникой. В делопроизводстве в настоящее время отмечается большое разнообразие отечественной и импортной оргтехники. Группы технических средств.	Тест 1
3	<i>СОСТАВ И НАЗНАЧЕНИЕ СОВРЕМЕННЫХ СРЕДСТВ ОФИСНЫХ СИСТЕМ И ПРИБОРОВ</i>		
3.1	Состав и назначение современных средств вычислительной техники	Классификация средств организационной вычислительной техники для современных офисных технологий.	Обсуждение темы



3.2	Коммуникационные системы персональных компьютеров	Коммуникационные системы персональных компьютеров. Модемы и факсы. Виды телекоммуникационной связи.	Обсуждение темы
3.3	Тенденции развития средств вычислительной техники	Тенденции развития средств вычислительной техники и задачи для разработчиков и пользователей информационных систем процесса повышения безопасности процесса передачи данных	Устный опрос
3.4	Значение современных средств вычислительной техники в эксплуатации офисных систем и приборов	Автоматизация современной вычислительной техники. Использование персонального компьютера в делопроизводстве. Персональные компьютеры. Интенсивное развитие современных информационных технологий	Тест 2
4	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	Краткий обзор дисциплины. Актуальные проблемы информационно-коммуникационных технологий	Контрольная работа

### 2.3.2 Занятия семинарского типа

*Семинарские занятия не предусмотрены*

### 2.3.3 Лабораторные занятия

Таблица 6 – Содержание лабораторных занятий

№	Наименование раздела (темы)	Тематика лабораторных занятий	Форма текущего контроля
1	Классификация современных средств оргтехники	Классификация современных средств оргтехники. Средства оргтехники, представленной на российском рынке	Обсуждение темы
2	Средства и системы информационного обслуживания, электросвязи и телекоммуникаций	Информационное обслуживание электросвязи и телекоммуникаций	Отчет по лабораторной работе 1
3	Банковская оргтехника. Малая оргтехника	Банковская оргтехника. Малая оргтехника. Структура, принципы использования и назначение.	Обсуждение темы, ЕССЭ
4	Оргтехника в информационных и компьютерных технологиях	Оргтехника в информационных и компьютерных технологиях для делопроизводства	Отчет по лабораторной работе 2
5	Состав и назначение современных средств вычислительной техники	Состав и назначение современных средств вычислительной техники: - средства для составления документов; - копировальная и множительная техника; - средства обработки документов;	Обсуждение темы, ЕССЭ

		- средства хранения, поиска и передачи документов; - техника управленческой связи.	
6	Коммуникационные системы персональных компьютеров	Коммуникационные системы персональных компьютеров для делопроизводства	Отчет по лабораторной работе 3
7	Тенденции развития средств вычислительные техники	Тенденции развития средств вычислительные техники для повышения безопасности процесса передачи данных	Обсуждение темы, ЕССЭ
8	Значение современных средств вычислительной техники в эксплуатации офисных систем и приборов	Значение современных средств вычислительной техники в эксплуатации офисных систем и приборов. Интенсивное развитие современных информационных технологий	Отчет по лабораторной работе 4

### 2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены

### 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Таблица 7 – Виды и перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	Самостоятельное изучение тем	<i>Учебное пособие</i> Технические средства управления: конспект лекций по дисциплине «Технические средства управления» / Составители Мирошниченко А.А., Ермоленко В.В. Краснодар: КубГУ, 2008. 155 с.
2	Подготовка реферата или эссе (научной статьи)	<i>Учебное пособие</i> Технические средства управления: конспект лекций по дисциплине «Технические средства управления» / Составители Мирошниченко А.А., Ермоленко В.В. Краснодар: КубГУ, 2008. 155с.

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

### 3. Образовательные технологии

Традиционные образовательные технологии: практические и лабораторные занятия, семинары.

Технология проблемного обучения: лекция – дискуссия, проблемная лекция, семинар – дискуссия, компьютерная презентация.

На лекциях излагаются основные теоретические положения и концепция курса, дающие студентам информации, соответствующую программе.

Задача лабораторных занятий – развитие у студентов навыков по применению теоретических положений к решению практических проблем. С этой целью разработаны задания для выполнения на лабораторных занятиях. Они состоят из задач и упражнений, ориентированных на усвоение теоретического материала и умения его использовать для решения практических задач.

На каждом практическом занятии отводится время для дискуссии, в которой участвуют докладчик, подготовивший сообщение по какой – либо практической проблеме контроллинга системы менеджмента качества, его оппоненты (1 или 2 человека), подготовившие контраргументы, и другие студенты группы.

Другая форма организация работы студентов – написание эссе, которое представляет собой небольшое исследование какой – либо проблемы касающееся теории и практики развития системы менеджмента качества с предложением вариантов решения данной проблемы.

Для ответов на индивидуальные вопросы, а также для помощи в подготовке рефератов и написания эссе предусмотрены индивидуальные консультации преподавателя.

Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной деятельности:

- лекции: интерактивные (диалоговые) и проблемные с компьютерными презентациями;
- лабораторные занятия: *дискуссия, разбор ситуаций в малых группах, групповая работа.*

Для развития организационно-управленческих решений, позволяющие сформировать соответствующие профессиональные компетенции в учебный процесс можно включить встречи с представителями российских и зарубежных компаний; мастер – класс эксперта или профессоров других вузов; мастер – класс специалиста в области качества.

Реализация активных, инновационных образовательных технологий в **интерактивной форме**, которые способствуют развитию профессиональных компетенций обучающихся приведены в таблицах 8 и 9.

Таблица 8 – Формы организации занятий

№	Тема лекции	Используемые образовательные технологии	ОФО	ЗФО
1	<i>Л.</i> Классификация современных средств оргтехники	Проблемная лекция. Компьютерная презентация	2	2
2	<i>Л.</i> Средства и системы информационного обслуживания, электросвязи и телекоммуникаций	Проблемная лекция. Компьютерная презентация	2	2
3	<i>Л.</i> Банковская оргтехника. Малая оргтехника	Диалоговая лекция. Компьютерные презентации		

№	Тема семинарского занятия	Используемые образовательные технологии	ОФО	ЗФО
1	<i>ЛР.</i> Оргтехника в информационных и компьютерных технологиях	<i>Групповая работа.</i> Разработка компьютерных презентаций	2	2
2	<i>ЛР.</i> Банковская оргтехника. Малая оргтехника. Оргтехника в информационных и компьютерных технологиях	<i>Дискуссия.</i> Обсуждение результатов работы студенческих исследовательских групп.	3	–
<b>Всего:</b>			<b>9</b>	<b>6</b>

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

#### 4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

##### 4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Таблица 10 – Тематика рефератов и эссе по дисциплине

№	Тематика рефератов и эссе по дисциплине
1	Классификация современных средств оргтехники
2	Средства и системы информационного обслуживания, электросвязи и телекоммуникаций
3	Банковская оргтехника. Малая оргтехника
4	Состав и назначение современных средств вычислительной техники
5	Коммуникационные системы персональных компьютеров
6	Тенденции развития средств вычислительные техники
7	Устройство персональных компьютеров. Элементы архитектуры IBM-совместимого ПК.
8	Системна плата компьютера. Ресурсы системной платы. Чипсеты и типоразмеры. Процессоры.
9	Видеоадаптеры. Звуковые и мультимедийные устройства. Устройства ввода.
10	Накопители. Жесткие диски. Устройство и логическая организация. Файловые системы и интерфейсы жестких дисков. Другие накопители.
11	Оперативная память, основная память, долговременная память. Кэш-память.
12	Мониторы. Основные характеристики и эргономичность.
13	Периферийные устройства. Сканеры. Принцип действия. Искусство сканирования.
14	Периферийные устройства. Копировальная техника. Факс.
15	Периферийные устройства. Цифровые фото и видео камеры.
16	Портативные компьютеры, их характеристики и виды. Ноутбуки и карманные компьютеры.
17	Средства коммуникации. Модемы и их разновидности.
18	Интернет: Всемирная компьютерная сеть.
19	Общение в Интернете. Электронная почта.
20	Средства составления, изготовления и обработки документов; средства хранения документов. Специальные программы поддержки малого и среднего бизнеса.

**Эссе** представляет собой личную научную точку зрения студента или студентки, сформировавшуюся в ходе изучения нескольких лично подобранных источников в библиотеке (учебника, научных статей и т.д.) по теме эссе. Начинается эссе кратким обоснованием актуальность темы. Эссе можно структурировать и выделить до двух пунктов. Каждый пункт завершается автором эссе кратким, содержательным, но емким выводом в 2-3 строчки. Эссе завершается общим выводом до 1/3 страницы. В эссе приветствуются один рисунок или диаграмма (таблица), разработанные лично автором. Текст проверяется на ошибки (орфографические и стилевые). Объем эссе от 500 знаков до 1,5 – 2-х листов. Поля: сверху, внизу, слева – 20мм, справа – 15мм, шрифт 14, Times New Roman, отступ 10 мм, выравнивание по ширине. Листы в левом верхнем углу скрепляются степлером. Эссе представляется в распечатанном на бумаге формата А4 и в электронном видах. Печатный вариант должен быть идентичен электронному. Плагиат в эссе не допускается

**Реферат** представляет собой научную работу студента или студентки, связанную с анализом 3-4 точек зрения различных исследователей и практиков (авторов) по Вами выбранной теме с выводами, отражающими вашу личностную позицию. Выводы должны быть оригинальны и основательны. Студент или студентка для подготовки реферата

должны лично подобрать в библиотеке необходимые современные не старше 10 лет издания (учебники, научные статьи в журналах, интернет источники и т.д.) по теме.

За три последних года просмотреть следующие журналы в библиотеке факультета управления и психологии или КубГУ, например: Менеджмент в России и за рубежом; Проблемы теории и практики управления; Управление персоналом; Креативная экономика; в читальном зале КубГУ Методы менеджмента качества.

Реферат состоит из следующих структурных элементов (все элементы начинаются с нового листа):

- титульного листа (по установленной форме) (1 лист);
- содержания и введение (на 1 листе);
- 2-3 основных вопросов (студент самостоятельно их определяет, исходя из необходимости раскрытия темы реферата), каждый вопрос заканчивается выводами, отражающими личностную позицию автора;
- заключения и списка использованных источников (7-12 наименований, оформленных по ГОСТу, см. сайт kubsu.ru, далее УНИВЕРСИТЕТ, далее БИБЛИОТЕКА, оформление списка литературы) (на 1 листе).

Каждый пункт завершается кратким, содержательным, но емким выводом в 2-3 строчки. Реферат завершается общим выводом (заключением) до 1/3 страницы. В реферате приветствуются 1-2 рисунка, 1-2 диаграммы (таблицы), разработанные лично автором и на которые дается ссылка по тексту. Текст проверяется на ошибки (орфографические и стилистические). Объем реферата от 5000 знаков до 9-10 листов. Поля: сверху, внизу, слева – 20 мм, справа – 15 мм, шрифт 14, Times New Roman, отступ 10 мм, выравнивание по ширине.

Реферат оформляется в соответствии с требованиями следующих ГОСТов:

- ГОСТ 7.32-91: Отчет о научно-исследовательской работе;
- ГОСТ Р 7.0.5 – 2008: Оформление библиографических ссылок.

Реферат сдается лично преподавателю на занятии в скоросшивателе. Реферат представляется в распечатанном на бумаге формате А4 и в электронном виде. Печатный вариант должен быть идентичен электронному. Плагиат в реферате не допускается.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

#### **Примеры вариантов контрольных заданий:**

1. Аргументировать значение современных средств вычислительной техники в эксплуатации офисных систем и приборов.
2. Прокомментировать состав и назначение современных средств вычислительной техники.
3. Раскрыть назначение и возможности банковской оргтехники и малой оргтехники.
4. Обосновать проблемы информационное обслуживание электросвязи и телекоммуникаций.
5. Что понимается под архитектурой компьютера? Какие характеристики компьютера определяются этим понятием? Перечислите характеристики современных компьютеров.
6. Какие современные информационные технологии способны совершенствовать работу с архивными документами архива организации?
7. Какие современные информационные технологии способны совершенствовать работу с документами организации?
8. Продемонстрировать профессиональные навыки эксплуатации современного оборудования и приборов.

## Пример тестовых заданий

*Пример заполнения карточки ответов:*

1	2	3	4	5	6	7	8	9
1-А	А, Б, В,	А	1:а,б	А:1,2	А	Б	В	1
2-Б	Г, Д		2:в,г	Б:3,4	Б	В	Г	2

### 1. Сопоставить термин и его определение:

1	Компьютер	А	базовый комплекс компьютерных программ, обеспечивающий интерфейс с пользователем, управление аппаратными средствами компьютера, работу с файлами, ввод и вывод данных, а также выполнение прикладных программ и утилит
2	Материнская плата	Б	исполнитель машинных инструкций, часть аппаратного обеспечения компьютера или программируемого логического контроллера, отвечающий за выполнение операций, заданных программами
3	Операционная система	В	основная плата в компьютере, связывающая все электронные компоненты ПК и отвечает за обмен данными между этими компонентами
4	Процессор	Г	программируемое электронное устройство, способное обрабатывать данные и производить вычисления, а также выполнять другие задачи манипулирования символами
5	Системный блок	Д	физическое средство, к которому одинаковым образом подключается группа взаимодействующих друг с другом компьютеров или их компонентов. Для создания шин используются плоские кабели. Совокупность проводов шины разделяется на отдельные группы: шину адреса, шину данных и шину управления. Различают также системные и локальные шины
6	Шина	Е	функциональный элемент, защищающий внутренние компоненты ПК от внешнего воздействия и механических повреждений, поддерживающий необходимый температурный режим внутри системного блока, экранирующий создаваемые внутренними компонентами электромагнитное излучение и является основой для дальнейшего расширения системы

### 2. Основные классы компьютеров (выбрать):

А	аналоговые компьютеры	Г	двухъядерные (многоядерные)
Б	одноядерные	Д	мультимедийные компьютеры
В	цифровые компьютеры	Е	суперкомпьютеры

### 3. Наиболее современный процессорный разъем:

а) Socket ;                      б) Slot ;                      в) Intel.

### 4. Разбить на две группы:

1) Фирмы производители процессоров                      2) Названия процессоров

А	AMD	Ж	Opteron
Б	Athlon	З	Pentium
В	Celeron	И	Prescott
Г	Cyrix	К	Sempron
Д	Duron	Л	Tualtin
е	Intel		

### 5. В нижеприведенной таблицы выбрать (разбить на группы):

А) основные устройства ПК.                      Б) Операционные системы ПК

1	Bluetooth	18	Колонки
2	DOS	19	Материнская плата
3	FDD	20	Микрофон
4	HDD	21	Модем
5	Linux	22	Монитор
6	Unix	23	Мышь
7	USB-накопители	24	ОЗУ
8	Windows	25	Плоттер
9	БИОС	26	Принтер
10	Блок питания	27	Процессор
11	Видеокамера	28	Сетевая карта
12	Видеокарта	29	Сидиром
13	Графопостроитель	30	Сканер
14	Дигитайзер	31	Телефон
15	Звуковая карта	32	ЧИП
16	Карт-Ридер	33	Шлейф
17	Клавиатура	34	Мобильный сканер

**6. Устройство, позволяющее компьютеру звучать, будь это интегрированный на системной плате чип или звуковая карта, вставляемая в разъемы шины расширения, включает в себя следующие узлы (выбрать):**

А	Аналого-цифровой преобразователь и цифро-аналоговый преобразователь
Б	Цифровой сигнальный процессор, который обрабатывает потоки данных оцифрованного звука, а также осуществляет синтез звука
В	Микшерное устройство, имеющее входные гнезда Микрофон, Линейный вход, Звук от CD ROM
Г	Аналоговое устройство вывода, подключенное к гнездам Линейный выход
Д	Мощный усилитель, позволяющий использовать пассивные акустические системы
Е	Устройство обработки MIDI, позволяющее обрабатывать команды в формате MIDI, а также подключать музыкальную клавиатуру и другие MIDI-устройства
Ж	Аппаратный декодер MPEG

**7. Звуковые карты бывают (выбрать):**

А	Встроенные в системную плату	Е	Настольные
Б	Беспроводные	Ж	Самостоятельные
В	Визуальные	З	Сенсорные
Г	Внешние	И	Скоростные и сверхскоростные
Д	Внутренние	К	Многофункциональные

**8. Основными параметрами звуковых карт являются (выбрать):**

А	многофункциональность	Ж	поддерживаемые спецэффекты
Б	визуализация	З	разрядность
В	возможность работы в дуплексном режиме	И	совместимость с существующими стандартами
Г	дополнительные возможности расширения	К	способ синтеза и параметры синтезатора
Д	количество каналов	Л	ускорение
Е	отношение сигнал/шум	М	частота дискретизации

**9. Жесткий диск состоит из (выбрать):**

1	гермоблок	10	корпус, шпиндель
2	USB-концентратор	11	крепления
3	аккумулятор	12	лазерного диска
4	видеоадаптер	13	пластины
5	головка	14	плата электроники



6	интерфейсный разъем	15	разъем питания
7	кабель подключения головок к плате	16	соленоидный привод головок
8	кластер	17	центрифуга
9	конfigurационные переключки	18	магнитной ленты

**10. К стандартным скоростям вращения «дисков» жесткого диска относят:**

1	4500 оборотов в минуту	6	9600 оборотов в минуту
2	1024 оборотов в минуту	7	10000 оборотов в минуту
3	3200 оборотов в минуту	8	12800 оборотов в минуту
4	5400 оборотов в минуту	9	33600 оборотов в минуту
5	7200 оборотов в минуту	10	52000 оборотов в минуту

**11. К файловым системам относятся (выбрать):**

1	FAT(12,16,32)	5	LPT
2	Ext(2,3,4)	6	Mac(16,32)
3	HTTP	7	NTFS
4	IDE	8	SCSI

**12. В каком положении должны работать дисководы жестких дисков (выбрать):**

1	горизонтальном	4	поперечном
2	вертикальном	5	симметричном
3	диагональном	6	отключенном

**13. Расположить в правильной последовательности этапы работы факсимильной системы (порядок):**

1	декодирование и изготовление копий	4	модуляция
2	демодуляция	5	оптическое сканирование
3	кодирование сигналов	6	передача сигналов

**14. Сопоставить термин и его определение (сопоставить):**

1	Модем	А	устройство для передачи и приёма звука на расстояние посредством электрических сигналов
2	Сетевой адаптер	Б	устройство, применяющееся в системах связи и выполняющее функцию модуляции и демодуляции
3	Телефон	В	периферийное устройство, позволяющее компьютеру взаимодействовать с другими устройствами сети.

**15. Разбить на группы (тема модемы):**

1) По исполнению    2) По принципу работы    3) По виду соединений

а	внешние	и	кабельные
б	DSL	к	для коммутируемых телефонных линий
в	ISDN	л	полупрограммные
г	PLC	м	программные
д	аппаратные	н	радио
е	винмодемы	о	сотовые
ж	внутренние	п	спутниковые
з	встроенные		

**16. Основными параметрами Мониторов являются (выбрать):**

1	размер	5	скорость чтения из ОЗУ
2	встроенные колонки	6	угол обзора
3	высота установки над рабочим столом	7	уровень излучения
4	разрешение	8	частота кадровой развертки

**17. Выбрать типы LCD экранов:**

1) активная матрица    2) пассивная матрица    3) электронно-лучевые

**18. Принтеры бывают (выбрать):**

1	матричные	5	на жидких кристаллах
2	беспроводные	6	струйные
3	лазерные	7	термические
4	многофункциональные	8	тонерные

#### **19. К программам оптического распознавания символов относят (выбрать):**

1	Acrobat Reader	5	Photoshop
2	Cineform	6	Scanitto
3	FineReader	7	TextBridge
4	MS OFFICE	8	WordPad

#### **Критерии оценки по выполнению тестов:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если правильно выполнено 100 % заданий;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если правильно выполнено от 75 % до 99 % от всех заданий;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если правильно выполнено от 50 % до 74 % от всех заданий;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если правильно выполнено менее 50 % от всех заданий.

#### **4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

Для развития организационно-управленческих решений, позволяющие сформировать соответствующие общекультурные и профессиональные компетенции в учебный процесс можно включить встречи с представителями российских и зарубежных компаний; мастер – класс эксперта или профессоров других вузов; мастер – класс специалиста в области информационных технологий.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Фонд оценочных средств хранится на кафедре.

### **Требования к уровню освоения программы.**

*Усвоение учебного материала студентами* осуществляется преподавателем в ходе текущего и итогового контроля.

Текущий контроль знаний, умений и навыков проводится в следующих формах: путем устного опроса, обсуждения отчетов по лабораторным работам, оценивания выступлений с эссе и рефератами, выполнения контрольных работ и тестовых заданий.

Для оценки знаний, умений и навыков студентов применяется рейтинговая система оценки.

Итоговый контроль осуществляется в ходе экзамена, который проводится в устной или письменной форме с учетом результатов рейтинговой оценки текущего контроля в ходе семестра.

Отчетность в семестре 9 для ОФО и на 6 курсе для ЗФО - экзамен.

В ходе изучения учебной дисциплины *решаются следующие воспитательные задачи:*

- формирование и развитие у магистрантов творческого мышления;
- приобщение к ценностям управленческого искусства, достижениям мировой управленческой науки в области информационных технологий.

### **Перечень вопросов, выносимых на экзамен по дисциплине «Теория эксплуатации офисных систем и приборов»**

1. Понятие офисных систем и приборов.
2. Классификация современных средств оргтехники.
3. Носители информации.
4. Средства составления и изготовления текстовых и табличных документов.
5. Средства репрографии и оперативной полиграфии.
6. Характеристики и особенности средств тиражирования и копирования документов.
7. Средства обработки документов.
8. Средства хранения, поиска и транспортировки документов.
9. Средства и системы информационного обслуживания, электросвязи и телекоммуникаций.
10. Средства коммуникационной техники.
11. Телефонная связь.
12. Сотовая связь.
13. Факсимильная связь.
14. Телеграфная связь.
15. IP-телефония.
16. Банковская оргтехника.
17. Малая оргтехника.
18. Оргтехника в информационных и компьютерных технологиях.
19. Офисная мебель и оборудование.
20. Критерии выбора технических средств для офисных процедур.
21. Эргономика современного офиса и безопасность работы с техническими средствами.
22. Современная концепция электронного офиса.
23. Состав и назначение современных средств вычислительной техники.
24. Системные платы персональных компьютеров.
25. Накопители информации персональных компьютеров.
26. Видеосистемы персональных компьютеров.
27. Коммуникационные системы персональных компьютеров.
28. Устройства ввода и вывода.
29. Организация компоновки и энергоснабжения персональных компьютеров.

30. Вычислительные сети.
31. Тенденции развития средств вычислительные техники.
32. Значение современных средств вычислительной техники в эксплуатации офисных систем и приборов.

**Критерии оценивания на экзамене:**

1) оценка 5 выставляется при отличном ответе на каждый вопрос (задание) экзаменационного билета.

**Для получения оценки «отлично».** В ответе раскрыта сущность основных категорий и понятий, содержащихся в вопросе, определены все необходимые логические связи и отношения между ними полностью раскрывающие смысл ответа на поставленный вопрос, и приведены примеры из практической деятельности, иллюстрирующие ответ на поставленный вопрос.

2) оценка 4 выставляется при ответе на каждый вопрос (задание) экзаменационного билета с оценкой «хорошо».

**Для получения оценки «хорошо».** В ответе раскрыта сущность основных категорий и понятий, содержащихся в вопросе, и определены все логические связи и отношения между ними, обеспечивающие полное раскрытие смысла ответа на поставленный вопрос.

3) оценка 3 выставляется при удовлетворительной оценке на каждый вопрос (задание) экзаменационного билета.

**Для получения оценки «удовлетворительно».** В ответе раскрыта сущность основных категорий и понятий, содержащихся в вопросе, таким образом, чтобы в нем просматривался ответ на поставленный вопрос.

4) оценка 2 выставляется при неудовлетворительной оценке на два или на каждый вопрос (задание) экзаменационного билета.

## 5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).

### 5.1 Основная литература:

№	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной литературы, к-во страниц, вид и характеристика иных информационных ресурсов	Кол-во экз. в библиотеке факультета	Электронный ресурс размещен на
1	Шишов, О. В. Технические средства автоматизации и управления [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. В. Шишов. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 396 с. -	–	<a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=600381">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=600381</a> .

### 5.2 Дополнительная литература:

№	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной литературы, к-во страниц, вид и характеристика иных информационных ресурсов	Кол-во экз. в библиотеке факультета	Электронный ресурс размещен на
1	Оформляем документы на персональном компьютере: грамотно и красиво Журавлева И.В. / И. В. Журавлева, М. В. Журавлева. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 187с.	5	
2	Корнеев, Игорь Константинович. Информационные технологии [Текст] : учебник / И. К. Корнеев, Г. Н. Ксандопуло, В. А. Машурцев ; Гос. ун-т управления. - М. : [ТК Велби] : Проспект , 2007. - 222 с. :	13	
3	Тоискин, В.С. Системы документальной электросвязи: учебное пособие для студентов вузов / В. С. Тоискин, А. П. Жук. - М. : РИОР : ИНФРА-М, 2011. - 352 с.	5	

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

### 5.3. Периодические издания

Научные журналы в читальном зале библиотеки факультета управления и психологии и (или) на сайтах их электронные версии:

- 1 Менеджмент в России за рубежом
- 2 Креативная экономика
- 3 Российский журнал менеджмента
- 4 Проблемы теории и практики управления
- 5 Методы менеджмента качества

## 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. URL: [www.csocman.edu.ru](http://www.csocman.edu.ru) - Федеральный образовательный портал "Экономика, Социология, Менеджмент".
2. URL: [cfm.ru](http://cfm.ru) - портал Корпоративный менеджмент.
3. URL: [college.ru](http://college.ru) - открытые курсы бизнеса и экономики.
4. URL: <http://www.alleng.ru> – образовательные ресурсы Интернета: менеджмент.
5. URL: <http://cyberleninka.ru> – КиберЛенинка, научные статьи.

6. URL: [aup.ru](http://aup.ru) – административно-управленческий портал.
7. URL: [management.ua.com](http://management.ua.com) – портал научных публикаций.
8. URL: <http://elibrary.ru> - сайт научной электронной библиотеки.
9. URL: <http://scholar.google.com> - поисковая система «Академия google».
10. URL: [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru) – электронные учебные пособия.
11. URL: [www.iprbooksshop.ru](http://www.iprbooksshop.ru) - электронно-библиотечная система.

## **7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Освоение дисциплины предусматривает прослушивание лекций и проведение лабораторных работ.

Для глубокого изучения дисциплины настоятельно рекомендуется:

- систематически готовиться к лабораторным занятиям по учебным пособиям, научным статьям в журналах, а также с использованием ресурсов Интернет;
- своевременно выполнять лабораторные задания, готовить рефераты и эссе.

Самостоятельная работа студента - один из важнейших этапов в подготовке специалистов. Она приобщает студентов к исследовательской работе, обогащает опытом и знаниями, необходимыми для дальнейшего их становления как специалистов, прививает навыки работы с литературой, статистическими данными.

Цель самостоятельной работы - систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний с использованием современных информационных технологий и литературных источников. Для развития навыков самостоятельной работы студентами во время самостоятельной работы выполняются:

- рефераты, связанные с рассмотрением структуры и принципов организации информационных ресурсов в сети Интернет;
- рефераты, связанные с обзором современного рынка специализированных справочных систем, конкурентной борьбы между их создателями за владение рынком;
- домашние задания по поиску в Интернете информации на заданную научную тему и подготовке доклада.
- рефераты, связанные с правовыми аспектами использования информационных ресурсов Интернета, охраной интеллектуальной собственности;

Реферат или эссе готовятся студентом самостоятельно, в них обобщаются теоретические материалы по исследуемой теме с использованием материалов из специальной литературы, нормативно-правовых документов, стандартизирующих рассматриваемую сферу. В содержании письменных работ должен быть собственный анализ и критический подход к решению проблемы по выбранной теме исследования, подкрепленный статистическими данными и корпоративной отчетностью известных корпораций. Материалы должны быть изложены на высоком теоретическом уровне, с применением практических данных, примеров.

Студентам рекомендуется непрерывно проводить научные исследования под руководством преподавателя кафедры по избранной теме и готовить сообщения на научные конференции, статьи в Сборник молодых исследователей и научные журналы.

Обучение студентов с ограниченными возможностями организуется в соответствии с требованиями «Методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего профессионального образования» от «8» апреля 2014 г.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта

между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

## **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).**

### **8.1 Перечень информационных технологий.**

Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.  
Использование электронных презентаций при проведении практических занятий.

### **8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.**

Программы для демонстрации и создания презентаций («Microsoft Power Point»).

1. Электронная информационно-образовательная среда университета.
2. Электронно-библиотечная систем университета

### **8.3. Перечень необходимых информационно справочных систем**

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>)

## **9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).**

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	<i>Лекционные занятия</i>	Лекционная аудитория, оснащенная презентационной техникой (мультимедийный проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением
2.	<i>Лабораторные занятия</i>	Компьютерный класс: 15 учебных мест с выходом в сеть Интернет и с программным обеспечением на сервере
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Аудитория, оборудованная учебной мебелью
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория, оборудованная учебной мебелью
5.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

### **9.1. Презентации:**

1. Презентация учебной дисциплины
2. Основы организации стратегического анализа
3. Технология стратегического анализа
4. Технология подготовки реферата и эссе