

АНО ВО «Межрегиональный открытый социальный институт»

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой экономики и менеджмента
 А.Н. Петрова
Протокол заседания кафедры
№ ____ «__» _____ 20__ г.

**Фонд оценочных средств
для проведения текущей аттестации и промежуточного контроля успеваемости**

Учебная дисциплина Информационный менеджмент
Образовательная программа 38.03.05 Бизнес-информатика,
Электронный бизнес

Йошкар-Ола
2017

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. – оценочные средства для текущего контроля; – оценочные средства для промежуточной аттестации.
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

В процессе освоения образовательной программы обучающиеся осваивают компетенции указанные в федеральных государственных образовательных стандартах высшего образования, сопоставленные с видами деятельности. Освоение компетенций происходит поэтапно через последовательное изучение учебных дисциплин, практик, подготовки ВКР и других видов работ предусмотренных учебным планом АНО ВО МОСИ.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Номер этапа
1	ОПК-2	Способностью находить организационно-управленческие решения и готов нести за них ответственность; готов к ответственному и целеустремленному решению поставленных профессиональных задач во взаимодействии с обществом, коллективом, партнерами	2/3
2	ПК-3	Выбор рациональных информационных систем и информационно-коммуникативных технологий решения для управления бизнесом	2/4
3	ПК-4	Проведение анализа инноваций в экономике, управлении и информационно-коммуникативных технологиях	1/2

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Этапами формирования компетенций обучающихся при освоении дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации позволяют определить уровень освоения компетенций обучающимися.

Перечень оценочных средств

№ п/п	Коды компетенций и планируемые результаты обучения		Оценочные средства*	
			Наименование	Представление в ФОС
1	ОПК-2	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы информационного менеджмента; - формирование организационной структуры фирмы в сфере информатизации предприятия; - специфику производственного и финансового менеджмента в сфере использования информационных ресурсов; - модели информационных технологий. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять полученные в процессе обучения теоретические знания для осуществления краткосрочного и стратегического планирования развитием информационных ресурсов организации; - эффективно использовать кадровый потенциал в области обработки информации. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками устной и письменной речи на уровне, обеспечивающем высокое качество научно-исследовательской и прикладной деятельности в области информационного менеджмента; - инструментарием поиска, сбора, обработки, анализа и систематизации информации в экономике, управлении и информационно-коммуникационных технологиях (ИКТ); - навыками решения задач в предметных областях с применением основных моделей 	<p>доклад, реферат, устный опрос, письменный опрос</p>	<p>тематика рефератов, тематика докладов, вопросы для письменного опроса, вопросы для устного опроса</p>

		ИТ.		
	ПК-3	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подходы к управлению персоналом в сфере информатизации; - особенности инновационного менеджмента в области обработки информации; - функционирование рынка информационных услуг; - основные принципы эффективного использования информационных систем в организациях; - виды ИС, их функциональные возможности и структуру, преимущества и недостатки внедрения; - преимущества и недостатки различных подходов к автоматизации предприятия; - преимущества и недостатки заказных, уникальных и тиражируемых информационных систем. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять модели информационных технологий; - формулировать экономически обоснованные предложения по формированию технологической среды информационной системы фирмы и развитию и сопровождению информационного обеспечения организации; - анализировать преимущества и недостатки существующих способов автоматизации для конкретного предприятия; - определять преимущества и недостатки различных способов приобретения ИС для конкретного предприятия. 	доклад, реферат, устный опрос, письменный опрос	тематика рефератов, тематика докладов, вопросы для письменного опроса, вопросы для устного опроса

		<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами аналитической поддержки процессов принятия решений для управления предприятием; - навыками выбора класса ИС для автоматизации предприятия в соответствии с требованиями к ИС и ограничениями; - выбора способа автоматизации для конкретного предприятия; выбора информационной системы для конкретных применений на основании анализа общих свойств, функциональных возможностей и особых требований. 		
	ПК-4	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способы приобретения ИС, их преимущества и недостатки; - составляющие цены приобретения и совокупной стоимости владения ИС; - основные критерии выбора ИС; - стратегии внедрения ИС; - деятельность IT-менеджера IT-менеджера фирмы-потребителя при внедрении ИС; - проблемы внедрения ИС и перспективы реорганизации и реинжиниринга действующей системы управления. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять состав затрат на внедрение ИС; составлять договор на закупку ИС; - анализировать требования к ИС, предъявляемые фирмами-потребителями и фирмами-производителями ИС; - составлять договор на разработку ИС. 	доклад, реферат, устный опрос, письменный опрос	тематика рефератов, тематика докладов, вопросы для письменного опроса, вопросы для устного опроса

	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none">- выбора способа приобретения ИС на основании преимуществ и недостатков существующих способов, возможностях и потребностях конкретного предприятия;- расчета совокупной стоимости владения ИС; организации стратегического и оперативного планирования ИС; организации выбора ИС для закупки;- организации анализа требований к ИС.		
--	---	--	--

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Текущая аттестация по дисциплине «Информационный менеджмент»

Студенты ОП 38.03.05 Бизнес-информатика. Электронный бизнес проходят текущую аттестацию в 3/6 семестре.

Оценочные средства текущего контроля:

- доклад;
- реферат;
- устный опрос;
- письменный опрос.

Основные виды оценочных средств по темам представлены в таблице

№ п\п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Сущность информационного менеджмента.	ОПК-2, ПК-3, ПК-4	доклад, реферат, устный опрос, письменный опрос
2	Типы информационных систем и организация их управления.	ОПК-2, ПК-3, ПК-4	доклад, реферат, устный опрос, письменный опрос
3	Организация обработки информации на предприятии.	ОПК-2, ПК-3, ПК-4	доклад, реферат, устный опрос, письменный опрос
4	Планирование информационных систем.	ОПК-2, ПК-3, ПК-4	доклад, реферат, устный опрос, письменный опрос
5	Формирование проекта и внедрение ИС.	ОПК-2, ПК-3, ПК-4	доклад, реферат, устный опрос, письменный опрос
6	Экономика информатизации.	ОПК-2, ПК-3, ПК-4	доклад, реферат, устный опрос, письменный опрос

Вопросы для устного опроса

Тема 1. Сущность информационного менеджмента.

1. В чем принципиальное различие понятий информация, информационные ресурсы, данные?
2. В чем заключается важность бизнес-информации для современного общества?
3. Какие Вы можете привести примеры использования бизнес-информации?

Тема 2. Типы информационных систем и организация их управления

1. Чем отличается система класса MRP от системы класса MRPII?
2. Чем отличается система класса MRPII от системы класса ERP?
3. В чём отличие между классами ERP II от ERP?
4. Что такое CRM?
5. Что такое SCM?

Тема 3. Организация обработки информации на предприятии

1. Что такое жизненный цикл проекта автоматизации?
2. Из каких стадий и этапов состоит жизненный цикл ИС?

Тема 4. Планирование информационных систем

1. Какие виды ИТ-рисков существуют?
2. Кто несёт ответственность за различные виды рисков?
3. Как минимизировать ИТ-риски?
4. Как оценить риски?
5. Какие методики управления ИТ-рисками существуют?
6. Все ли риски необходимо минимизировать?

Тема 5. Формирование проекта и внедрение ИС

1. Какие существуют способы приобретения ИС на предприятии?
2. Какие цели ставит перед собой предприятие, планируя автоматизировать свои процессы?
3. Каковы недостатки самостоятельной разработки ИС, силами собственных специалистов?
4. Какую роль в определении способа приобретения ИС играет требование информационной безопасности?
5. Что такое аутсорсинг ИТ и ИС?
6. В чем заключается достоинство и недостаток покупки ИС по частям перед приобретением целой ИС (полного пакета) у разработчика?
7. В чем преимущество и недостаток собственной разработки перед обращением к сторонней организации-разработчику?

Тема 6. Экономика информатизации

1. Какие проблемы внедрения на предприятии ИТ и ИС существуют?
2. Каковы особенности, преимущества и недостатки стратегии автоматизации предприятия, называемой «комплексной» или «полной»?
3. Каковы особенности, преимущества и недостатки стратегии автоматизации предприятия, называемой «по участкам» или «кусочной»?
4. Каковы особенности, преимущества и недостатки стратегии автоматизации предприятия, называемой «хаотичной»?
5. Каковы особенности, преимущества и недостатки стратегии автоматизации предприятия, называемой «по направлениям»?

Средство оценивания: устный опрос

Шкала оценивания:

– оценка «отлично» выставляется студенту, если студент не только глубоко и прочно усвоил весь программный материал, но и проявил знания, выходящие за его пределы, почерпнутые из дополнительных источников (учебная литература, научно-популярная литература, научные статьи и монографии, сборники научных трудов и интернет-ресурсы и т. п.); умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, проанализировать его с точки зрения различных школ и взглядов; увязывает знания с практикой; приводит примеры, демонстрирующие глубокое понимание материала или проблемы;

– оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы;

– оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент усвоил только основной программный материал, но не знает отдельных положений, в ответе допускает

неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки.

Перечень тем рефератов, докладов по курсу «Информационный менеджмент»

1. Информационные технологии в управлении.
2. Мировой опыт применения современных информационных технологий.
3. Российский рынок деловых программ: состояние и тенденции развития.
4. Характеристика отечественного рынка делового программного обеспечения.
5. Проблемы и задачи фирм-разработчиков программного обеспечения.
6. Аналитические программные разработки управления.
7. Направления оценки и критерии выбора программного обеспечения
8. Информационные системы и их классификация в организационном управлении
9. Информационная система управления ресурсами предприятия
10. Состав технического обеспечения в ИС управления организацией.
11. Защита информации в ИС управления организацией.
12. Угрозы безопасности ИС и ИТ.
13. Оценка преимуществ и недостатков закупки готовых или разработки новых ИТ и ИС.
14. Автоматизированные системы управления
15. Основные методы незаконного получения информации.
16. Методы экономической оценки информационных технологий.
17. Обеспечение информационной безопасности и борьбы с компьютерной преступностью в государственном масштабе.
18. Организация управления для различных этапов организации информационных систем.
19. Информационные технологии как инструмент формирования управленческих решений.
20. Функционирование информационной технологии в контуре среднесрочного тактического планирования.
21. Информационные системы поддержки принятия решения и информационные системы поддержки исполнения.
22. Оценка экономической эффективности внедрения информационных технологий и информационных систем на предприятиях и организациях.
23. Информатизация отечественного управления.
24. Методика и постановка управленческих задач в информационных системах.
25. Международная классификация деловых программ управления.
26. Классификация управленческих систем.
27. Создание временных коллективов для внедрения ИТ и ИС и их менеджмент.
28. История возникновения информационных технологий.
29. Этапы развития коммерческого шпионажа в России.
30. Электронный терроризм.
31. Структурно-функциональный элемент ИС.
32. Автоматизированное рабочее место.
33. Потребность и необходимость управления в деятельности человека.
34. Приемы менеджмента для каждого этапа (разработка, внедрение и эксплуатация) на фирмах производителях и на фирмах потребителях.

Средство оценивания: реферат

Шкала оценивания:

Реферат оценивается по 100-балльной шкале.

Баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

86-100 баллов – «отлично»;

70- 85 баллов – «хорошо»;

51-69 баллов – «удовлетворительно»;

менее 51 балла – «неудовлетворительно».

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного текста. Максимальная оценка – 20 баллов	– актуальность проблемы и темы; – новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; – наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы. Максимальная оценка – 30 баллов	– соответствие плана теме реферата; – соответствие содержания теме и плану реферата; – полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом; – умение работать с историческими источниками и литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников и литературы. Максимальная оценка – 20 баллов.	– круг, полнота использования исторических источников и литературы по проблеме; – привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов, интернет-ресурсов и т. д.).
4. Соблюдение требований к оформлению. Максимальная оценка – 15 баллов.	– правильное оформление ссылок на использованные источники и литературу; – грамотность и культура изложения; – использование рекомендованного количества исторических источников и литературы; – владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; – соблюдение требований к объему реферата; – культура оформления: выделение абзацев, глав и параграфов
5. Грамотность. Максимальная оценка – 15 баллов.	– отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; – отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;

Средство оценивания: доклад

Шкала оценивания:

Оценка «**отлично**» выставляется студенту, если:

- доклад производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом;
- автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался;
- автор отвечает на вопросы аудитории;
- показано владение специальным аппаратом;
- выводы полностью отражают поставленные цели и содержание работы.

Оценка «**хорошо**» выставляется студенту, если:

- доклад четко выстроен;
- демонстрационный материал использовался в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности;
- докладчик не может ответить на некоторые вопросы;
- докладчик уверенно использовал общенаучные и специальные термины;
- выводы докладчика не являются четкими.

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется студенту, если:

- доклад зачитывается;
- представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно;
- докладчик не может четко ответить на вопросы аудитории;
- показано неполное владение базовым научным и профессиональным аппаратом;
- выводы имеются, но они не доказаны.

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется студенту, если:

- содержание доклада не соответствует теме;
- отсутствует демонстрационный материал;
- докладчик не может ответить на вопросы;
- докладчик не понимает специальную терминологию, связанную с темой доклада;
- отсутствуют выводы.

Вопросы для письменного опроса

Вариант 1

1. Как осуществляется стратегическое планирование автоматизации?
2. Какие существуют подходы к организации работ по автоматизации и каковы их преимущества и недостатки?
3. Какие существуют способы приобретения ИС и каковы их преимущества и недостатки?
4. Какие существуют классы ИС; каковы их функциональные возможности, преимущества и недостатки внедрения?

Вариант 2

1. Как осуществляется оперативное планирование автоматизации?
2. Как осуществляется оперативное планирование автоматизации с помощью MS Project?
3. Как осуществляется управление рисками проекта автоматизации?
4. Какие существуют риски ИС и каковы методы реагирования на них?

Вариант 3

1. Дайте определение информационного менеджмента.

2. Охарактеризуйте основные задачи информационного менеджмента.
3. Приведите основные понятия информационного менеджмента и дайте им определение.
4. Поясните место ИТ составляющей в управлении организацией.

Вариант 4

1. Каково соотношение понятий ИТ, ИС и управленческая структура объекта.
2. Приведите типы ИС, охарактеризуйте тенденции их развития и возможности применений на объекте управления.
3. Какие подходы к выделению этапов жизненного цикла ИС вы знаете?
4. Поясните значимость стратегического планирования развития ИТ и ИС на объекте управления.

Вариант 5

1. Поясните, в чем заключается многоуровневый метод выбора стратегии организации и управления информатизацией.
2. Приведите классификацию оргструктур ИТ-подразделения.
3. Поясните, в чем заключается метод разработки рациональной организационной структуры управления информатизацией предприятия, предполагающий ее соответствие выбранным стратегиям в области информатизации и деловым стратегиям.
4. Приведите основные подходы к оценке эффективности инвестиционной деятельности в области информатизации. Дайте классификацию эффектов от внедрения ИТ и ИС.

Вариант 6

1. Охарактеризуйте основные способы формирования бюджета на информатизацию.
2. Какие различные заявки образуются в процессе работы АРМ и какими динамическими объектами имитационной модели они реализуются?
3. Какие узлы модели образуются независимые (параллельный) процессы в компьютере при выполнении? Сколько их может понадобиться?
4. Почему у заявок типа «документ» и «неисправность» разные приоритеты, причем абсолютные?

Вариант 7

1. Можно ли моделировать неисправности с относительными приоритетами? Если можно, то в каких случаях?
2. Почему поток, поступающих на обработку документов, называется «пуассоновским»? Какие свойства имеет такой поток и почему?
3. Почему интервал времени ремонта компьютера распределен по логнормальному закону, а не гауссовскому (нормальному)?
4. На какие параметры модели АРМ влияет ошибка при выборе закона распределения? Какие параметры из-за этого могут быть неправильно оценены (с ошибкой типа «плюс-минус в несколько раз» или больше)?
5. Какие основные нормативные документы регулируют правоотношения в области ИТ?

Вариант 8

1. Какие классы ИС существуют; каковы их функциональные возможности, преимущества и недостатки внедрения?
2. Как осуществляется стратегическое планирование автоматизации?
3. Какие существуют подходы к организации работ по автоматизации и каковы их преимущества и недостатки?

4. Какие существуют способы приобретения ИС и каковы их преимущества и недостатки?
5. Каково назначение стандарта Cobit?

Вариант 9

1. Как осуществляется оперативное планирование автоматизации?
2. Как осуществляется управление рисками проекта автоматизации?
3. Какие существуют риски ИС и каковы методы реагирования на них?
4. Какие группы стандартов применяются в сфере создания и эксплуатации ИС?
5. Сформулируйте модель жизненного цикла ИС по стандарту Cobit.

Вариант 10

1. Что означает ИСО(ISO)/МЭК(IEC) в маркировке стандарта?
2. Назовите стадии создания АС согласно ГОСТ 34.601-90.
3. Что представляет собой техническое задание на создание автоматизированной системы в соответствии с ГОСТ 34.602-89?
4. Какие виды испытаний автоматизированных систем предусмотрены ГОСТ 34.603-92?
5. В чем особенность методологии ITSM?

Средство оценивания: письменный опрос

Шкала оценивания:

– оценка «отлично» выставляется студенту, если студент не только глубоко и прочно усвоил весь программный материал, но и проявил знания, выходящие за его пределы, почерпнутые из дополнительных источников (учебная литература, научно-популярная литература, научные статьи и монографии, сборники научных трудов и интернет-ресурсы и т. п.); умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, проанализировать его с точки зрения различных школ и взглядов; увязывает знания с практикой; приводит примеры, демонстрирующие глубокое понимание материала или проблемы;

– оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы;

– оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент усвоил только основной программный материал, но не знает отдельных положений, в ответе допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Информационный менеджмент»

Студенты ОП 38.03.05 Бизнес-информатика. Электронный бизнес проходят промежуточную аттестацию в форме зачета по дисциплине "Информационный менеджмент" в 3/6 семестре.

При проведении зачета по дисциплине «Информационный менеджмент» может использоваться устная или письменная форма проведения.

Примерная структура зачета по дисциплине «Информационный менеджмент»

1. устный ответ на вопросы

Студенту на зачете дается время на подготовку вопросов теоретического характера

2. выполнение тестовых заданий

Тестовые задания выполняются в течение 30 минут и состоят из 25 вопросов разных типов. Преподаватель готовит несколько вариантов тестовых заданий.

3. выполнение практических заданий

Практических задания выполняются в течение 30 минут. Бланки с задачами готовит и выдает преподаватель.

Устный ответ студента на зачете должен отвечать следующим требованиям:

- научность, знание и умение пользоваться понятийным аппаратом;
- изложение вопросов в методологическом аспектах, аргументация основных положений ответа примерами из современной практики, а также из личного опыта работы;
- осведомленность в важнейших современных проблемах информационного менеджмента, знание классической и современной литературы.

Выполнение практического задания должно отвечать следующим требованиям:

- Владение профессиональной терминологией;
- Последовательное и аргументированное изложение решения.

Критерии оценивания ответов

	Устный ответ	Практическое задание	Тестовые задания
<i>зачтено</i>	знание учебного материала в пределах программы; логическое, последовательное изложение вопроса; определение своей позиции в раскрытии различных подходов к рассматриваемой проблеме;	свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент дает четкий, полный анализ ситуации.	50-100 % правильно выполненных заданий
<i>не зачтено</i>	пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, принципиальные ошибки в изложении материала	допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл; студент не может применять знания для решения практического задания.	До 50 % правильно выполненных заданий

Критерии и шкала оценивания уровней освоения компетенций

Шкала оценивания	Шкала оценивания	Шкала оценивания
отлично	высокий	студент, овладел элементами компетенции «знать», «уметь» и «владеть», проявил всесторонние и глубокие знания программного материала по

		дисциплине, освоил основную и дополнительную литературу, обнаружил творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний.
хорошо	продвинутый	студент овладел элементами компетенции «знать» и «уметь», проявил полное знание программного материала по дисциплине, освоил основную рекомендованную литературу, обнаружил стабильный характер знаний и умений и проявил способности к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.
удовлетворительно	базовый	студент овладел элементами компетенции «знать», проявил знания основного программного материала по дисциплине в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, изучил основную рекомендованную литературу, допустил неточности в ответе на экзамене, но в основном обладает необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора.
неудовлетворительно	компетенции не сформированы	студент не овладел ни одним из элементов компетенции, обнаружил существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине, допустил принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.

Отметка за зачет по предмету выставляется с учетом полученных отметок в соответствии с правилами математического округления.

Рекомендации по проведению зачета

1. Студенты должны быть заранее ознакомлены с требованиями к зачету, критериями оценивания.

2. Необходимо выяснить на зачете, формально или нет владеет студент знаниями по данному предмету. Вопросы при ответе по билету помогут выяснить степень понимания студентом материала, знание им связей излагаемого вопроса с другими изучавшимися им понятиями, а практические задания – умения применять знания на практике.

3. На зачете следует выяснить, как студент знает программный материал, как он им овладел к моменту зачета, как он продумал его в процессе обучения и подготовки к зачету.

4. При устном опросе целесообразно начинать с легких, простых вопросов, ответы на которые помогут подготовить студента к спокойному размышлению над дальнейшими более трудными вопросами и практическими заданиями.

5. Тестирование по дисциплине проводится либо в компьютерном классе, либо в аудитории на бланке с тестовыми заданиями.

Во время тестирования обучающиеся могут пользоваться калькулятором. Результат каждого обучающегося оценивается в соответствии с оценочной шкалой, приведенной в пункте 3.

6. Выполнение практических заданий осуществляется в учебной аудитории. Результат каждого обучающегося оценивается в соответствии с оценочной шкалой, приведённой в пункте 3.

Перечень вопросов к зачету по курсу «Информационный менеджмент»

1. Сущность информационного менеджмента.
2. Функции информационного менеджмента.
3. Информационные технологии как базовый инструмент информационного менеджмента.
4. Виды информационных технологий.
5. Информационные системы как базовая компонента информационного менеджмента.
6. Понятие жизненного цикла информационной системы.
7. Особенности жизненного цикла информационной системы.
8. Виды информационных систем в организации.
9. Управляющие роли информационных технологий.
10. Организация обработки информации на предприятии.
11. Подчиненность в сфере обработки информации.
12. Сущность планирования информационных систем.
13. Виды планирования информационных систем.
14. Стратегическое планирование информационных систем.
15. Принципы формирования проекта.
16. Внедрение информационных систем.
17. Фазы процесса создания системы.
18. Методологии и стандарты создания и эксплуатации информационных систем.
19. Управление проектами информатизации.
20. Программные продукты для создания информационных систем.
21. Создание и обслуживание информационных систем.
22. Показатели эффективности информатизации.
23. Анализ затрат в сфере информатизации.
24. Эффективность информационных технологий.
25. Учет информационных основных средств.
26. Износ и амортизация информационных основных фондов
27. Интенсификация использования ресурсов.
28. Ценообразование на рынке информационных ресурсов.
29. Способы регулирования цен на информационные продукты государством
30. Стоимость информационной системы
31. Модель совокупной стоимости владения информационной системой.
32. Эффективность информационных систем.
33. Понятие риска информационных систем и его место в системе управленческих рисков.
34. Нормативно-правовое обеспечение информационной деятельности.
35. Проблемы качества информационных систем и технологий

Тест по дисциплине «Информационный менеджмент»

0 вариант

Задание №1

Что такое информационный менеджмент

- 1)совокупность методов и средств управления информацией и управление с помощью информации деятельностью предприятия (организации)
- 2)совокупность целей и задач управления
- 3)управление с помощью информации

4)разработка и создание максимально эффективного использования и контроля информационных систем.

Задание №2

Цель информационного менеджмента

1)обеспечение эффективного развития организации посредством регулирования различных видов её информационной деятельности

2)результат деятельности организации, заданная точка, которую необходимо достичь

3)обеспечение максимальной рентабельности при имеющемся наборе видов деятельности

4)обеспечение устойчивости положения компании как цели глобальной политики по следующим направлениям: расходы на исследование и разработку новых продуктов; потенциал конкурентоспособности; инвестиционная политика; кадровая политика; решение социальных вопросов

Задание №3

Задачи информационного менеджмента

1)качественное информационное обеспечение процессов управления в организации

2)осуществление управления информационными ресурсами

3)обеспечение управления обработки информации на всех уровнях

4)формирование стратегического видения

Задание №4

Задачей информационного менеджмента НЕ является

1)определение вида коммерческой деятельности и формирование стратегических направлений ее развития, т.е. необходимость обозначения цели и долгосрочной перспективы

2)обеспечение управления коммуникациями

3)осуществление управления информационными ресурсами

4)качественное информационное обеспечение процессов управления в организации

Задание №5

Объектами управления в информационном менеджменте являются

1)информация в разных формах ее существования

2)информационные системы и информационные технологии

3)персонал организации

4)финансы организации

Задание №6

Субъектами управления выступают

1)специальные федеральные и региональные органы, реализующие государственную политику в области управления информацией и службы управления информационными ресурсами учреждений, организаций и предприятий

2)только федеральный орган, реализующий государственную политику в области управления информацией и службы управления информационными ресурсами учреждений, организаций и предприятий

3)только региональный орган, реализующий государственную политику в области управления информацией и службы управления информационными ресурсами учреждений

4) человек или группа людей, создающих управленческие воздействия в рамках организации и в целях реализации её целей и задач

Задание №7

Виды информационного менеджмента

- 1) управление предприятием (организацией)
- 2) управление внутренней документацией
- 3) управление публикациями
- 4) управление персоналом

Задание №8

В круг задач менеджмента входят

- 1) разработка
- 2) внедрение
- 3) эксплуатация
- 4) развитие автоматизированных информационных систем и сетей

Задание №9

Информационное общество - это

- 1) концепция постиндустриального общества, в которой главными продуктами производства являются информация и знания
- 2) наука (учебная дисциплина) и как система правоотношений
- 3) деятельность человека, связанная с процессами получения, преобразования, накопления и передачи информации
- 4) система, предназначенная для хранения, поиска и обработки информации, и соответствующие организационные ресурсы

Задание №10

Отличительные черты информационного общества

- 1) увеличение роли информации и знаний в жизни общества
- 2) возрастание роли информационных коммуникаций, продуктов и услуг в валовом внутреннем продукте
- 3) создание глобального информационного пространства
- 4) действия по улучшению краткосрочной доходности

Задание №11

Технологии информационного менеджмента

- 1) моделирование
- 2) высокоточные измерения
- 3) информационные системы
- 4) информационные ресурсы

Задание №12

Различают следующие типы информационных систем:

- 1) Executive Support Systems (ESS)
- 2) Management Information Systems (MIS) и Decision Support Systems (DSS)
- 3) Computer-aided Design Systems (CADS)
- 4) Bulletin Board System (BBS)

Задание №13

Различают следующие типы информационных систем:

- 1) Knowledge Work System (KWS) и Office Automation Systems (OAS)
- 2) Transaction Processing Systems (TPS)
- 3) Data Base Management System (DBMS)
- 4) Statistical Analysis System (SAS)

Задание №14

Для чего предназначены информационные системы в организации?

- 1) Помочь работникам или менеджерам каждого уровня обслуживать функциональные области продаж и маркетинга, производства, финансов, бухгалтерского учета и человеческих ресурсов.
- 2) Приводить в соответствие изменения в условиях эксплуатации существующей организационной возможностью.
- 3) Интегрировать новые знания для успешного ведения бизнеса компанией и управлять потоком документов.
- 4) Давать ответы на обычные вопросы проводить потоки транзакций через организацию, для чего информация должна быть доступна, оперативна и точна.

Задание №15

Системы диалоговой обработки запросов (TPS) - это

- 1) основные деловые системы, которые обслуживают эксплуатационный уровень организации, выполняя и рассчитывая рутинные транзакции в целях ведения бизнеса.
- 2) это основные деловые системы, которые обслуживают информационные потребности на уровне знаний организации.
- 3) основные деловые системы, которые обслуживают управленческий уровень организации, помогая менеджерам готовить доклады и в некоторых случаях предоставляя интерактивный доступ к текущей работе организации и архивным отчетам.
- 4) основные деловые системы, которые реализуют концепцию предоставления пользователям инструментальных средств для анализа необходимых данных с гибким использованием легко управляемых сложных моделей.

Задание №16

Системы работы знания KWS и автоматизации делопроизводства OAS - это

- 1) основные деловые системы, которые обслуживают информационные потребности на уровне знаний организации.
- 2) основные деловые системы, которые обслуживают эксплуатационный уровень организации, выполняя и рассчитывая рутинные транзакции в целях ведения бизнеса.
- 3) основные деловые системы, которые обслуживают управленческий уровень организации, помогая менеджерам готовить доклады и в некоторых случаях предоставляя интерактивный доступ к текущей работе организации и архивным отчетам.
- 4) основные деловые системы, которые реализуют концепцию предоставления пользователям инструментальных средств для анализа необходимых данных с гибким использованием легко управляемых сложных моделей.

Задание №17

Управляющие информационные системы MIS - это

- 1) основные деловые системы, которые обслуживают управленческий уровень организации, помогая менеджерам готовить доклады и в некоторых случаях предоставляя интерактивный доступ к текущей работе организации и архивным отчетам.
- 2) основные деловые системы, которые обслуживают информационные потребности на уровне знаний организации.
- 3) основные деловые системы, которые обслуживают эксплуатационный уровень организации, выполняя и рассчитывая рутинные транзакции в целях ведения бизнеса.

4)основные деловые системы, которые реализуют концепцию предоставления пользователям инструментальных средств для анализа необходимых данных с гибким использованием легко управляемых сложных моделей.

Задание №18

Системы поддержки принятия решений DSS - это

1)основные деловые системы, которые реализуют концепцию предоставления пользователям инструментальных средств для анализа необходимых данных с гибким использованием легко управляемых сложных моделей.

2)основные деловые системы, которые обслуживают эксплуатационный уровень организации, выполняя и рассчитывая рутинные транзакции в целях ведения бизнеса.

3)основные деловые системы, которые обслуживают информационные потребности на уровне знаний организации.

4)основные деловые системы, которые обслуживают управленческий уровень организации, помогая менеджерам готовить доклады и в некоторых случаях предоставляя интерактивный доступ к текущей работе организации и архивным отчетам.

Задание №19

Системы автоматизации делопроизводства – это

1)информационные приложения технологии для увеличения производительности операторов в офисе при поддержке координирования и типичных офисных связей.

2)файлы, которые используются менеджерами для подготовки докладов.

3)набор математических и аналитических моделей, которые вполне доступны пользователю.

4)есть массив текущих или архивных данных из ряда приложений или групп, организованных для простоты доступа к областям применения.

Задание №20

База данных DSS - это

1)есть массив текущих или архивных данных из ряда приложений или групп, организованных для простоты доступа к областям применения.

2)набор математических и аналитических моделей, которые вполне доступны пользователю.

3)информационные приложения технологии для увеличения производительности операторов в офисе при поддержке координирования и типичных офисных связей.

4)файлы, которые используются менеджерами для подготовки докладов.

Задание №21

Исполнительные системы поддержки принятия решений ESS - это

1)основные деловые системы, которые предназначены для решения неструктурированных проблем и проводят системный анализ окружающей среды лучше, чем любые прикладные и специфические системы.

2)основные деловые системы, которые обслуживают эксплуатационный уровень организации, выполняя и рассчитывая рутинные транзакции в целях ведения бизнеса.

3)основные деловые системы, которые обслуживают управленческий уровень организации, помогая менеджерам готовить доклады и в некоторых случаях предоставляя интерактивный доступ к текущей работе организации и архивным отчетам.

4)основные деловые системы, которые реализуют концепцию предоставления пользователям инструментальных средств для анализа необходимых данных с гибким использованием легко управляемых сложных моделей.

Задание №22

Множество идентичных или взаимозаменяемых ресурсов

- 1) Единичные ресурсы
- 2) Материальные ресурсы
- 3) Групповые (объединенные) ресурсы
- 4) Трудовые ресурсы

Задание №23

Какие типы затрат бывают

- 1) Фиксированные
- 2) Трудовые ресурсы
- 3) Общие
- 4) Нефиксированные

Задание №24

Затраты, не связанные с использованием проектных ресурсов - это

- 1) Фиксированные затраты (fixed cost)
- 2) Затраты на трудовые ресурсы
- 3) Общие затраты
- 4) Нефиксированные затраты

Задание №25

Сумма затрат на ресурсы и фиксированных затрат

- 1) Затраты на трудовые ресурсы
- 2) Фиксированные затраты (fixed cost)
- 3) Нефиксированные затраты
- 4) Общие затраты

Задание №26

Затраты на ресурсы =

- 1) Количество единиц ресурса * Затраты Единицы ресурса
- 2) Затраты единицы времени ресурса * Количество Времени, которое ресурс тратит на выполнение задачи
- 3) Ставка ресурса * Трудозатраты + Затраты на Использование ресурса
- 4) Сумма стоимости назначений + фиксированные затраты

Задание №27

Затраты на материальные ресурсы =

- 1) Количество единиц ресурса * Затраты единицы ресурса
- 2) Затраты единицы времени ресурса * Количество времени, которое ресурс тратит на выполнение задачи
- 3) Ставка ресурса * Трудозатраты + Затраты на использование ресурса
- 4) Сумма стоимости назначений + фиксированные затраты

Задание №28

Стоимость назначения =

- 1) Сумма стоимости назначений + фиксированные затраты
- 2) Ставка ресурса * Трудозатраты + Затраты на использование ресурса
- 3) Количество единиц ресурса * Затраты единицы ресурса
- 4) Затраты единицы времени ресурса * Количество времени, которое ресурс тратит на выполнение задачи

Задание №29

Стоимость задачи =

- 1) Ставка ресурса * Трудозатраты + Затраты на использование ресурса
- 2) Сумма стоимости назначений + фиксированные затраты
- 3) Количество единиц ресурса * Затраты единицы ресурса
- 4) Затраты единицы времени ресурса * Количество времени, которое ресурс тратит на выполнение задачи

Задание №30

Способы оплаты работ могут быть следующие

- 1) Предоплата
- 2) Оплата по факту завершения работ
- 3) Оплата по мере выполнения работ
- 4) Все ответы верны

Примерный перечень практических заданий

I)

1. Опишите работу своего предприятия по образцу либо ознакомьтесь с деятельностью предприятия в соответствии с вашим вариантом.
2. Сформулируйте, в чём заключается основная деятельность предприятия.
3. Опишите задачи и цели бизнеса.
4. Выделите основные бизнес процессы на предприятии и цели их автоматизации.
5. Выберите классы информационных систем, которые необходимы для автоматизации выделенных бизнес процессов. Обоснуйте свой выбор, показав соответствие функций, свойственных системам выбранных классов требованиям задач, которые решаются в рамках выделенных бизнес процессов.
6. Найдите трех вендоров информационных систем выбранных классов в сети Интернет, определите функционал систем выбранного класса и выберите наиболее подходящую по функционалу систему.
7. Составьте отчет о выполненной работе.

II)

1. Прочитайте описание компаний, входящих в издательский холдинг «Политехнология»
2. Дайте краткую характеристику функциональным направлениям в деятельности компании в соответствии с вашим вариантом, ответив для каждого из направлений на следующие вопросы:
 - Наименование;
 - Выполняемые операции в рамках функции;
 - Что является входными объектами;
 - Что является выходными объектами;
 - Кто участвует в выполнении данной функции;
3. Опишите роли сотрудников, которые будут участвовать в изучении предприятия;
4. Составьте в MS Project план сбора информации от подразделений компании, в соответствии с вариантом:
 - расписав типы собираемой информации и изучаемые процессы;
 - распределив участников сбора информации;
 - выделив как минимум операции сбора информации, составления заключения, согласования заключения с ответственным лицом заказчика;При составлении плана необходимо учитывать следующие ограничения:
 - лицо, с которым производится согласование итоговых решений – это

единственный человек;

- каждое из заключений по подразделению должно быть согласовано с руководителем соответствующего подразделения;

- один сотрудник компании, которая занимается автоматизацией, может участвовать в сборе информации только от двух подразделений;

5. Рассмотрите возможные стратегии внедрения и выберите ту, которая на ваш взгляд больше всего подходит при автоматизации холдинга в целом.

6. Выделите системы или классы систем, которые необходимы для автоматизации деятельности на компании в соответствии с вариантом;

7. На основании следующих данных об архитектуре системы автоматизации и на основании выбранной стратегии составьте предварительный план внедрения системы в компании в соответствии с вашим вариантом, предварительно описав для вариантов (2-6) то, когда будет осуществлена автоматизация головной компании и описав для (варианта 1) когда будет осуществляться автоматизация компаний, входящих в холдинг.

- Ввиду выбора полного подхода к автоматизации система на каждом отдельном предприятии будет представлять собой набор отдельных специализированных систем, выполняющих автоматизацию специфического направления;

- В каждой компании будет установлена единая база данных, которая будет использоваться каждой из систем автоматизации для хранения своей информации;

- Взаимодействие систем будет осуществляться на уровне центральной базы данных – т.е. информация из системы в систему будет передаваться путём записи данных из одного раздела единой базы в другой;

- Веб приложения в каждой из компаний будут реализованы с использованием веб сервера (отвечает на запросы от браузеров), сервера приложений (выполняет функции бизнес логики приложения) и будут размещаться в одном и том же хостинг центре на отдельных серверах, принадлежащих каждой из компаний. Все веб приложения обращаются для записи данных в базу данных, установленную в соответствующей компании.

Описание холдинга

Холдинг «Политехнология» является издательским холдингом, в который входят:

1. сама компания «политехнология», являющаяся владельцем акций или долей остальных компаний и разрабатывающая стратегию развития этих компаний, на основе предоставляемых ими результатов деятельности; а также независимые компании, которые занимаются:

2. исключительно типографской деятельностью, выполняя заказы как от компаний, входящих в холдинг, так и от внешних заказчиков;

3. выпуском журнала об образовании, на который имеется возможность редакционной подписки и подписки по всероссийскому каталогу;

4. выпуском учебников и учебных пособий для школьников, студентов ВУЗов и аспирантов с распространением их через крупные книжные магазины, а также через собственный сайт в Интернет;

5. выполнением широкого спектра полиграфических работ, отвечающих требованию современной полиграфической фирмы с возможностью интерактивного заказа услуг на сайте компании и взаимодействием с клиентами исключительно через сеть Интернет или по телефону;

6. маркетинговая компания, занимающаяся разработкой и реализацией медиа-планов в как в виде офф-лайновой рекламы с использованием продукции других компаний холдинга, а также он-лайновой рекламы.

На данном этапе в компаниях холдинга используются системы автоматизации бухгалтерского, складского и кадрового учёта на базе ядра производства компании «1с» и конфигураций производства других франчайзинговых компаний. Всё остальное планирование и учёт операций по основной деятельности и их анализ осуществляется с

применением комплекса офисных средств производства компании Майкрософт (Word, Excel, PowerPoint). Владельцы холдинга решили применить подход полной автоматизации деятельности всех компаний холдинга в отдельности и наладить автоматизированное электронное взаимодействие между компаниями. Для этого планируется привлечь стороннюю компанию, которая произведёт исследование предприятия, проектирование, разработку и внедрение системы в компаниях, входящих в холдинг. Отчёт о выполненной работе:

Отчёт о выполненной работе выполняется в виде презентации PowerPoint и краткого выступления, в которой необходимо отразить основные положения по выполненным этапам задания.

III)

1. Прочитайте предлагаемый материал по стратегическому планированию развития ИС

2. Выберите предприятие-потребитель ИС и кратко опишите его деятельность (желательно то, на котором Вы работаете) либо выберите любой кейс ниже. Сформулируйте или выпишите миссию выбранного предприятия (это - заявление о цели предприятия, которой оно хочет достичь в бизнесе, что дает обществу). Опишите корпоративную стратегию, бизнес стратегию, функциональную стратегию своего подразделения. 3. Формирование стратегического плана развития ИС (см. презентацию).

4. Составьте план мероприятий, заполнив таблицу 1.

План ИТ -мероприятий предприятия

Краткий обзор ИТ проблем для руководства	
Судьба унаследованной ИС	
Анализ проблем предприятия	
Цели автоматизации	
Стратегия автоматизации	
Программы действий	

Варианты ситуаций

Вариант 1. Российская компания ОАО «Кардо» занимается сборкой и оптовой продажей медицинского оборудования, предназначенного для диагностики и лечения сердечно-сосудистых заболеваний. Комплектующие, необходимые для производства продукции поставляются компанией-партнером из Германии. От западных партнёров ожидается поступление инвестиций в первой декаде следующего года, что позволит обновить парк производственного оборудования и внедрить новейшие информационные технологии.

Хотя продукция фирмы значительно уступает по цене аналогам западных производителей, но, тем не менее, предприятию становится все труднее конкурировать на рынке в связи с возрастающими объемами незавершенного производства и как следствием невозможности выполнения всех заказов в рамках намеченных сроков. Основная масса задержек в процессе производства связана с запаздыванием поступления отдельных комплектующих, в результате чего, параллельно с уменьшением эффективности производства, на складах возникает избыток материалов, поступивших в срок или ранее намеченного срока.

Очевидной стала необходимость более четкого планирования производственных процессов на предприятии. Для решения сложившейся ситуации топ-менеджментом фирмы был сформулирован следующий ряд задач:

- обеспечение гарантии наличия требуемых комплектующих и уменьшение

временных задержек в их доставке, и, следовательно, увеличение выпуска готовых изделий без увеличения числа рабочих мест и нагрузок на производственное оборудование;

- уменьшение производственного брака в процессе сборки готовой продукции возникающего из-за использования «неправильных» комплектующих;
- упорядочивание производства, ввиду контроля статуса каждого материала, позволяющего однозначно отслеживать весь его путь в производстве, начиная от создания заказа на данный материал, до его положения в уже собранном готовом изделии.

Вариант 2. Российское акционерное научно-производственное объединение «Росхолод» с 1995 года производит холодильное оборудование. Предприятие работает с большим количеством поставщиков различных комплектующих, необходимых для производства.

В связи с необходимостью экономно использовать складские помещения и сокращения производственных задержек, обусловленных отсутствием необходимых материалов, на предприятии была внедрена система класса MRP. Тем не менее внедренная система не удовлетворила полностью всех потребностей предприятия, т. к. алгоритм MRP-планирования не учитывает ограничения на доступные производственные мощности.

Достаточно частой стала ситуация, когда материалы в необходимом количестве доставлены на склад, а потребуются они много позже, т.к. производственные мощности загружены полностью и изготовление запланированного изделия будет выполняться по мере их высвобождения. Кроме того, предприятие продолжает выполнять заказы исключительно по долгосрочным планам, которые не позволяют вносить в производственный процесс текущие изменения.

Основные задачи, которые необходимо решить:

- улучшить обслуживание заказчиков - за счет своевременного исполнения поставок;
- сократить цикл производства и цикл выполнения заказа - следовательно, бизнес будет более гибко реагировать на спрос;
- сократить незавершенное производство - работа не будет выдаваться, пока не потребуются "точно ко времени" для удовлетворения конечного спроса;
- значительно сократить запасы, что позволит более экономно использовать складские помещения и потребуются меньше средств на его хранение;
- сбалансировать запасы - будет меньше дефицита и меньше устаревших запасов;
- повысить производительность - людские ресурсы и материалы будут использоваться в соответствии с заказами с меньшими потерями; можно использовать анализ "что-если", чтобы проверить, соответствует ли производство задачам предприятия по получению прибыли;
- создать скоординированную группу управления, которая сможет решать стратегические и оперативные вопросы и организовать работу в соответствии с выработанным основным планом производства.

Вариант 3. Российская компания ОАО «TradeMax» занимается производством и оптовой продажей строительного оборудования с 1999 года. В конце прошлого года было принято решение об открытии нескольких торговых филиалов по стране. Но прежде, чем расширить бизнес руководство фирмы выявило необходимость решения текущих проблем предприятия, а именно:

- За последние годы на российском рынке строительного оборудования появилось достаточно много фирм-конкурентов, и предприятию все сложнее привлекать новых клиентов и удерживать старых;
- На данный момент все бизнес-процессы предприятия автоматизированы

«кусочным» способом, т.е. каждый отдел использует изолированные базы данных. Обмен информацией между подразделениями фирмы и руководством осуществляется посредством передачи отчетов, которые «ручным способом» формируются сотрудниками каждого отдела, что зачастую приводит к неактуальности или недоступности необходимой информации, затрудняет производственные и управленческие процессы на предприятии.

- Не удается во время справиться с оформлением и доставкой заказов на оборудование;

- Выездные группы по настройке оборудования зачастую не знают сроки и объемы работ, которые им предстоит выполнить и т.д.

Для повышения конкурентоспособности предприятия и возможности расширения бизнеса руководство фирмы посчитало необходимым внедрение на предприятии информационной системы, реализующей следующие функции:

- организация учета комплектующих и материалов;
- организация учета материалов на складе;
- эффективное планирование и контроль использования ресурсов, в первую очередь финансовых и материальных;
- организация и хранение информации о выполненных и проведенных когда-либо работах, структурированной по отраслям и типам работ;
- планирование текущих и будущих работ в целом;
- четкое определение работ, составление расписания их выполнения для каждого конкретного заказчика;
- четкое определение работ, составление расписания их выполнения для каждой выездной группы;
- возможность управления географически распределенным бизнесом.

Вариант 4. Фирма “Cosmopack” занимается продажей упаковки для косметики, парфюмерии и бытовой химии. Данные по каждому клиенту (оплаты заказов, информация о продажах, интересах клиентов), а также об источниках информации ведется каждым из менеджеров на своем компьютере самостоятельно в стандартных прикладных программах Office Microsoft Word и Excel.

Таким образом, возникла необходимость наличия единого хранилища информации, в которое можно в любое время поместить или извлечь сведения обо всех взаимодействиях с клиентами. Необходимо синхронизировано управлять множеством каналов взаимодействия с клиентами, для получения о них исчерпывающей информации. Анализ собранной информации позволил бы выработать наиболее эффективные стратегии маркетинга, продаж, обслуживания клиентов, т.е. принимать организационные решения.

Учитывая вышеперечисленные проблемы руководство фирмы сформулировало следующий ряд целей, необходимых для повышения конкурентоспособности предприятия:

- индивидуальная работа с каждым клиентом: “цены под каждого клиента”, подбор индивидуальной упаковки, закупка упаковки на склад под конкретного заказчика, “предвидение” будущих пожеланий покупателя;
- привлечение новых покупателей - расширение рынка;
- изучение рынка, разработка маркетинговой стратегии;
- расширение ассортимента предлагаемых видов упаковки;
- построение взаимосвязанной базы данных о клиентах, оперативный доступ к данным о клиенте в процессе продажи и обслуживания;
- возможность получить полную историю взаимоотношений с любым клиентом, что особенно важно при уходе или временном отсутствии сотрудника;
- ведение архива документации по работе с клиентами;

- автоматизация рабочего места каждого менеджера, для осуществления полного контроля за выполнением сделок, мониторинга всех покупателей, как настоящих, так и возможных в будущем;
- планирование работы с клиентами;
- обеспечение взаимодействия компании с покупателями (телефония, электронная почта, чат, интернетфорумы и т.п.).

Вариант 5. Российский автомобилестроительный завод «Сокол» занимается производством автомобилей с 1982 года. На протяжении последних 10 лет на заводе не обновлялся парк оборудования и технологии производства, используемые предприятием, устарели. В результате продукция завода становится все более неконкурентоспособной по сравнению с продукцией западных производителей, использующих высокоточные технологии. В конце прошлого года ситуация с российским заводом привлекла западных инвесторов, вследствие чего ожидается поступление инвестиций в первой декаде следующего года, что позволит обновить парк производственного оборудования и внедрить новейшие информационные технологии. В связи с этим руководством фирмы были поставлены следующие задачи:

- Оптимизация производственных процессов на предприятии;
- Повышение конкурентоспособности продукции за счет повышения качества, сокращения брака;
- Ускорение вывода новой продукции на рынок, благодаря привлечению к процессам проектирования в реальном времени всех заинтересованных участников, включая внешних поставщиков и заказчиков;
- Совершенствование характеристик разрабатываемой продукции и повышение качества, обнаружение недостатков и ограничений проекта на самых ранних стадиях;
- Увязка проектирования и производственных процессов (инженеры-технологи становятся интегральной частью команды проектировщиков, благодаря чему проект сразу создается с учетом специфики производственного процесса, включая тестирование, контроль качества и т.д.);
- Учет и использование опыта других проектов;
- Реализация новой бизнес-модели «виртуального предприятия» — к процессу проектирования и производства привлекаются поставщики, либо работы определенного этапа жизненного цикла продукции передаются на выполнение внешним компаниям.

Вариант 6. Планируется открытие торговой компании ООО «Fox», которая по договору будет заниматься продажей на всей территории РФ элитной мебели немецкого производителя «Ourken». Компания имеет онлайн-представительство в Интернете, где клиент может осуществлять просмотр каталогов продукции с ценами и делать заказы.

Поставка осуществляется напрямую со склада производителя из Германии. Фирма «Ourken» использует ERP-систему SAP R/3. С целью обеспечения успешной коммерческой деятельности и конкурентоспособности компании руководством фирмы были поставлены следующие задачи:

- Цены на товар всегда должны соответствовать, поставляемый в Россию, должны всегда соответствовать изменению цены компании – производителя;
- На момент заказа торговая компания должна иметь полную информацию о наличии товара на складе в Германии и о возможном времени доставки;
- Клиент должен быть четко информирован о состоянии доставки товара на любой момент времени;
- Сбор информации о клиенте;
- Процесс доставки в каждом случае должен быть оптимизирован (товар должен быть доставлен по возможности в кратчайшие сроки и с минимальными издержками для компании).

IV)

Описание конкретной ситуации

Торговая компания «Рассвет» открыла свой первый магазин в 2000 году в Москве, после чего она стала активно развиваться как сеть универсамов. В 2001 и 2002 году было открыто по 3 магазина в Москве, в 2003 году – 5 магазинов в Москве и 1 в Московской области, в 2005 году открыто 7 магазинов. Сейчас компания имеет 28 магазинов и к концу этого года планирует открыть еще 9 магазинов. Кроме того, в прошлом году произошло (поглощение) слияние сети Рассвет с сетью Алтын, насчитывающей 119 магазинов и имеющая автоматизацию на базе My SAP. Таким образом сеть Рассвет насчитывает теперь магазин.

Основной целью своей деятельности «Рассвет» ставит обеспечение потребителя качественными товарами по доступным ценам. «Рассвет» занимается розничной продажей большого количества разнообразных товаров (продукты питания, печатная продукция, бытовая химия, товары для дома и т.д.), ассортимент которых постоянно расширяется. В 2000 году ассортимент предлагаемых товаров насчитывал 2000 наименований и к настоящему времени достиг уже 12000 наименований. Компания работает с различными поставщиками, число которых достигло 300.

Торговая компания «Рассвет» располагает собственным производством полуфабрикатов и кондитерских изделий, ассортимент которых составляет 100 наименований полуфабрикатов и более 30 видов кондитерских изделий. Торговая компания имеет единый распределительный центр, который является центральным складом и обеспечивает снабжение товарами сеть магазинов.

Управление магазинами сети осуществляется центральным офисом, который занимается обработкой и анализом всей информации о деятельности магазинов, разработкой стратегии развития сети, набором персонала для магазинов и т.д. В центральный офис ежедневно поступает огромный объем информации о деятельности магазинов, который требует оперативного анализа и принятия решения.

Центральный офис компании «Рассвет» включает коммерческий департамент, департамент по торговле, финансовый департамент, департамент по маркетингу, департамент по логистике, департамент по персоналу, департамент по информационным технологиям.

Численность сотрудников торговой компании составляет 23000 человек. В каждом магазине численность персонала составляет 100 человек. Годовой оборот компании в прошлом году составил \$350 млн.

В 2005 году в торговой компании «Рассвет» были установлены POS терминалы и компьютеры (Pentium), проложены сети и самостоятельно разработана система ведения бухгалтерского учета, которая автоматизирует следующие функции: операции по банку и кассе; взаиморасчеты с организациями, дебиторам и кредиторами; расчеты по зарплате; расчеты с бюджетом; учет товаров.

В 2001 году была самостоятельно разработана система ведения товарного учета, которая автоматизирует: ведение учета складских запасов и их движения; оформление счетов поставщикам; формирование необходимых первичных документов. Обе системы действуют до сих пор. По мере развития компании разработанные системы устанавливались в новых открываемых магазинах. Поддержка систем ведения бухгалтерского и товарного учета в настоящее время осуществляется департаментом информационных технологий компании.

Кроме того, в каждом магазине есть системный администратор для поддержки работоспособности системы (any case manager). С развитием компании возникла необходимость не только в товарном и бухгалтерском учете, но и в управлении развитием компании.

Целью торговой компании является расширение бизнеса и достижение

конкурентных преимуществ перед компаниями подобного типа (Магнит, Пятерочка, Магнолия, Перекресток). Для достижения этих целей необходимо: повышение прибыли за счет увеличения объемов продаж или сокращения расходов; повышение контроля над выполняемыми операциями; изучение и максимальное удовлетворение потребностей покупателей; управление финансами; планирование и анализ финансово-хозяйственной деятельности и т.д.

Разработанные компанией системы на данный момент не удовлетворяют предъявляемым требованиям своей функциональностью и скоростью обработки данных, поэтому необходимо расширение функциональных возможностей информационной системы компании и увеличение скорости обработки информации.

В центральном офисе компании в результате анализа сложившихся проблем было решено внедрить необходимые информационные технологии и установлен срок автоматизации до начала следующего года с бюджетом \$500 000 (бюджет включает в себя планируемые затраты на все стадии жизненного цикла ИС, в том числе внедрение и опровержение).

Цель работы – структурировать информацию о предприятии, выделить важное и второстепенное, понять суть задачи и наметить пути ее решения.

V)

1. Прочитайте описание компании
2. Используя любое CASE средство с поддержкой стандарта IDEF0 постройте структурно-функциональную диаграмму деятельности компании
3. Опишите основные элементы структурно-функциональной диаграммы, выделив:
 - a. Цели реализации данных функций;
 - b. Основных исполнителей;
 - c. Сущность функции в виде краткого описания (1 абзац) входящих потоков, содержания работ и результатных (выходящих) потоков
4. Постройте функциональную матрицу для компании
5. Перечислите и опишите существующие стратегии автоматизации, предполагая, что они реализуются на вашем предприятии.
6. Выполните SWOT анализ описанных стратегий автоматизации с точки зрения их реализации на вашем предприятии
7. Какие последствия (что необходимо будет предпринять) в случае реализации каждой из стратегий автоматизации и возникновения следующей ситуации:
 - a. Перегрузка одного из программных элементов системы
 - b. Перегрузка одного из технических элементов системы
 - c. Принятие решение через длительный срок после начала эксплуатации системы (например через 2,5 года) о необходимости ввода дополнительного программного компонента, который должен будет взаимодействовать с несколькими существующими программными компонентами;
 - d. Принятие решения о расширении множества функций существующего программного компонента, который потребует интеграции с другими программными компонентами;
8. Дайте характеристику, выделив преимущества и недостатки, каждого из возможных способов приобретения ИС с точки зрения компании
9. Сформулируйте для каждого из способов приобретения ИС:
 - a. Последовательность этапов, необходимых для реализации данного способа на предприятии (до начала фактического внедрения);
 - b. Внешние по отношению к компании элементы окружения информационного менеджмента и характер взаимодействия с ними в ходе принятия решения о способе приобретения ИС

с. Роли внутренних участников, которые будут задействованы в рамках анализа альтернатив и принятия решения о способе приобретения ИС;

d. Макро направления затрат на реализацию способа приобретения

10. Перечислите критерии(факторы), их сущность и важность, которые используются при принятии решения о способе приобретения информационной системы на предприятии

11. Охарактеризуйте этапы, выделив преимущества и недостатки, каждого из способов приобретения с точки зрения осуществления их эксплуатации и сопровождения

Описание компании:

Компания «Вейн» владеет сетью ресторанов быстрого обслуживания и собственным производством полуфабрикатов для их непосредственного приготовления в ресторанах. Помимо этого часть продукции закупается у независимых поставщиков. На текущий момент основу автоматизации деятельности компании составляют множество локальных систем, установленных на каждом из торговых терминалов в отдельности и корпоративную отчётность, которая формируется на основе файлов Excel, выгружаемых с каждого из терминалов и затем собираемых в головном офисе в Москве посредством электронной почты. Бухгалтерский и складской учёт ведётся в программе 1с Бухгалтерия и склад.

Компания решила проводить автоматизацию своей деятельности, однако стоит перед выбором того, какую из стратегий автоматизации реализовывать и как приобретать систему. В головном офисе компании находится группа ИТ специалистов, которая разрабатывала текущую систему и сейчас занимается её поддержкой во всех городах, где присутствуют рестораны компании.

VI)

Цель данного этапа – демонстрация практического применения знаний о стратегиях внедрения ИС, об их преимуществах, недостатках и допустимости использования к каждому конкретному случаю. Кроме того, студенты учатся разрабатывать систему поддержки пользователей, включающую базу данных пользовательских запросов и механизм реагирования на каждую заявку конечных пользователей, что находит отображение в практике работы ИТ-служб.

Результаты работы оформляются в виде презентации в MS PowerPoint.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Средство оценивания: доклад МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от студента большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы:

- изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, дает сам преподаватель;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений;
- обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Средство оценивания: тест МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Непременной сопутствующей процедурой преподавания любой дисциплины являлся контроль уровня усвоения учебного материала. В настоящее время среди разнообразных форм контроля в учебном процессе стали активно применяться тестовые задания, которые позволяют относительно быстро определить уровень знаний студента. Тестовые задания является одной из наиболее научно обоснованных процедур для выявления реального качества знания у испытуемого студента. Впрочем, тестирование не может заменить собой другие педагогические средства контроля, используемые сегодня преподавателями. В их арсенале остаются устные экзамены, контрольные работы, опросы студентов и другие разнообразные средства. Они обладают своими преимуществами и недостатками и по сему они наиболее эффективны при их комплексном применении в учебной практике.

По этой причине каждое из перечисленных средств применяется преподавателями на определенных этапах изучения дисциплины. Самое главное преимущество тестов – в том, что они позволяют преподавателю и самому студенту при самоконтроле провести объективную и независимую оценку уровня знаний в соответствии с общими образовательными требованиями. Наиболее важным положительным признаком тестового задания является однозначность интерпретации результатов его выполнения. Благодаря этому процедура проверки может быть доведена до высокого уровня автоматизма с минимальными временными затратами. При проведении тестирования степень сложности

предлагаемых вопросов определяются преподавателем в зависимости от уровня подготовленности группы.