

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА И ЭКОНОМИКИ

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СЕРВИСЕ

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

тип ОПОП прикладной бакалавриат

Рабочая программа дисциплины «Информационные технологии в сервисе» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социокультурный сервис» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. № 1367)

Составитель: Соломонова Л.В., старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

Утверждена на заседании кафедры менеджмента и экономики от 16.04.2011 года, протокол № 8.

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры менеджмента и экономики от 24.06.2015 года, протокол № 10

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой Власова Власова Е.М.

1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целями освоения учебной дисциплины «Информационные технологии в сервисе» являются: формирование системы знаний профессионального использования современных информационных технологий для автоматизации, обработки и анализа информации, а так же принятия решений на предприятиях сервиса; выработка у студентов практических навыков работы с современными программными продуктами, используемыми на предприятиях индустрии сервиса.

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

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 - Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Знания/Умения/Владение	
43.03.01 Сервис (Б-СС)	ПК-6	готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Знание:	виды информационного обслуживания, устройства для электронной обработки информации, основы программирования
			Умение:	применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности
			Владения:	навыками работы с информационными системами

3 Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Информационные технологии в сервисе» входит в базовую часть Блока 1. Курс базируется на знаниях и компетенциях полученных при изучении таких дисциплин как «Сервисная деятельность», «Информатика», «Информационные сети и базы данных». Дисциплина «Информационные технологии в сервисе» является предшествующей для освоения таких дисциплин как «Техника предприятий сервиса», «Инновации в социокультурном сервисе».

4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 - Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет:

Сокращенное название ОПОП	Форма обучения	Индекс	Семестр	Трудоемкость		Аттестация
				(З.Е.)	часов (всего/ауд./СРС)	
Б-СС	ОФО	Б.1.Б.20	6	2	72/52/20	А1, А2, СРС, 3

5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Структура дисциплины

№	Темы дисциплины	Вид занятий	Объем час	СРС
Раздел 1	1.1 Библиотечно-информационная компетентность	Лекция	2	3
		Практика	4	
Раздел 2	Тема 1 Введение в информационные технологии	Лекция	3	3
		Практика	4	
	Тема 2 Программно-технические средства коммуникаций	Лекция	2	3
		Практика	6	
	Тема 3 Локальные и глобальные компьютерные сети	Лекция	3	3
		Практика	4	
	Тема 4 ИТ в делопроизводстве и документообороте	Лекция	4	4
		Практика	6	
	Тема 5 Структурирование информации и базы данных	Лекция	3	4
		Практика	10	

5.2 Содержание дисциплины (модуля)

Темы лекций

Раздел 1 Библиотечно-информационная компетентность

Тема 1 Библиотечно-информационная компетентность

1. Работа с электронными носителями, медиа-ресурсами.
2. Работа с полнотекстовыми базами данных.
3. Работа с источниками.

Раздел 2

Тема 1 Введение в информационные технологии

1. Основные определения Технология. Информационная технология.
2. Россия и информационное общество Информационное общество. Информатизация структур государственной власти. Определения технологии, информационной технологии.
3. Современные технические средства, используемые для автоматизации информационно-управленческой деятельности. Современные технические средства автоматизации информационных технологий управления.

Тема 2 Программно-технические средства коммуникаций

1. Программы общего назначения IP-телефония. Сетевые конференции.
2. Факс-модемы. Факс-модемы. Протоколы связи. Протоколы коррекции ошибок.
3. Электронная почта. Терминология. Адрес электронной почты. Протоколы связи электронной почты.

Тема 3 Локальные и глобальные компьютерные сети

1. Принцип построения компьютерных сетей. Типы компьютерных сетей и принципы их построения. Сети LAN и WAN.

2. Локальные компьютерные сети (ЛВС). Классификация ЛВС. Структура, топология ЛВС. Среда передачи. Типы ЛВС.

3. Глобальные компьютерные сети (ГИС) Сеть Internet. Доступ к информационным ресурсам. Адресация и протоколы. Возможности, услуги. Обзор и характеристика альтернативных сетей ГИС.

4. Информационная безопасность. Виды угрозы информационной безопасности ПК. Классификация вирусов. Средства обнаружения и защиты. Криптографическая защита информации. Электронная цифровая подпись. Принцип работы криптозащиты. Обзор зарубежных и российских пакетов СКЗИ.

Тема 4. ИТ в делопроизводстве и документообороте

1. Проблематика задач автоматизации. Общие проблемы автоматизации. Классификация программного обеспечения автоматизации задач делопроизводства и документооборота.

2. Автоматизация документооборота и делопроизводства Российский и зарубежный документооборот, основные отличия.

3. Системы электронного документооборота. Терминология. Виды документов. Подсистемы автоматизации документооборота и их функции.

4. Системы автоматизации делопроизводства. Функции автоматизации делопроизводства. Электронные архивы документов. Ввод и обработка документов. Системы управления стоимостью хранения. Системы маршрутизации.

5. Ввод и распознавание документов. Терминология. Планшетный сканер, принцип работы. Основные правила работы. Обзор и характеристики типовых OCR-программ.

6. Области применения систем электронного документооборота. Области применения. Характеристики систем электронного документооборота (семейства «Ефрат», «БОСС-Референт», «Дело»). Обзор пользователей российских систем ЭД.

Тема 5 Структурирование информации и базы данных

1. Введение в понятие «структурирование информации». Основные функции БД. Типы связей данных. Основные модели представления данных.

2. Базы данных (основные понятия). Терминология. Использование БД. Реляционная модель БД. Функции защиты данных. Вопросы безопасности. Основные сведения о языке SQL. SQL сервер.

3. Технология OLAP. Краткое описание технологии оперативного анализа данных на основе

многомерной модели данных (OLAP-технология). Классификация OLAP-продуктов. Возможности для российских разработчиков. OLAP-компоненты. OLAP-клиенты.

Таблица 4 - Структура и содержание лабораторной части учебной дисциплины

Раздел	Темы дисциплины	Часы	Перечень ООП	Вид учебной работы
Раздел 1	1.1 Библиотечно-информационная компетентность	4	Б-СС	Лабораторная работа
Раздел 2	Тема 1 Введение в информационные технологии	4	Б-СС	Лабораторная работа
	Тема 2 Программно-технические средства коммуникаций	6	Б-СС	Лабораторная работа
	Тема 3 Локальные и глобальные компьютерные сети	4	Б-СС	Лабораторная работа
	Тема 4 ИТ в делопроизводстве и документообороте	6	Б-СС	Лабораторная работа

	Тема 5 Структурирование информации и базы данных	10	Б-СС	Лабораторная работа

5.3 Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии

Таблица 5 - Образовательные технологии

ОПОП	Семестр/модуль	Вид занятия, аттестация	Используемые образовательные технологии
Б-СС	6	Лек.	Активные (проблемные) лекции (лекция-беседа, лекция-конференция, лекция-презентация)
		ЛЗ	Учебная дискуссия; имитационные упражнения; индивидуальная лабораторная работа, реферат
		ПЗ	Подготовка к занятиям; индивидуальная практическая работа (работа с медиа-ресурсами, электронными носителями, источниками, базами)
		СРС	Подготовка письменной работы

5.4 Форма текущего контроля

Для студентов в качестве самостоятельной работы предполагается выполнения индивидуальных домашних заданий и контрольных работ.

6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения	Кол-во часов
1.	Документирование требований в соответствие с ГОСТ РФ	Структура ТЗ в соответствие с ГОСТ 34.602-89	3
2.	Системы управления базами данных	Развитие основных понятий обработки данных, связанного с расширением классов решаемых на ЭВМ задач.	3
3.	Физические модели данных.	Физические модели данных.	3
4.	Системы деловой осведомленности	(Business Intelligence Systems) и хранилища данных.	3
5	Создание модели хранилища данных на основе корпоративной модели данных	Проектирование и разработка процесса ETL	3
6	Проектирование информационных систем	Проектирование информационных систем	3
7	Стандарты информационной безопасности	Стандарты информационной безопасности	3

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Для обеспечения самостоятельной работы студентов разработаны комплекты индивидуальных домашних заданий с решением типовых задач.

8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Примерный перечень вопросов к зачёту:

1. Информационные технологии, их классификация.
2. Возникновение и развитие информационных технологий.
3. Особенности информационной технологии в организациях различного типа.
4. Информационные технологии как инструмент формирования управленческих решений.
5. Управленческая деятельность и «электронный офис».
6. Виды информационных систем в организации.
7. Роли менеджеров и информационные системы в управлении.
8. Информационные процессы в управлении организацией.
9. Информационные технологии для обеспечения управленческой деятельности.
10. Информационные технологии и системы управления.
11. Документооборот в управленческой деятельности.
12. Методы унификации и стандартизации управленческих документов.
13. Регистрация и индексация управленческих документов.
14. Контроль исполнения управленческих документов.
15. Хранение управленческих документов.
16. Инструментальные средства компьютерных технологий информационного обслуживания управленческой деятельностью.
17. Средства вычислительной техники в обеспечении управленческой деятельности.
18. «Сетевые технологии» в обеспечении управленческой деятельности.
19. Информационные технологии и процедуры обработки экономической информации.
20. Организация информационных технологий в различных режимах.
21. Защита информации в ИТ управления организацией. Виды, методы и средства.
22. Информационная безопасность баз данных в обеспечении управленческой деятельности.
23. ИТ решения задач в управлении.
24. Оценка внутренних возможностей фирмы и выработка стратегии управления.
25. Использование информационных систем для бизнес планирования.
26. Подготовка текстовых документов в управленческой деятельности.
27. Информационные технологии в обработке текстовой информации.
28. Информационные технологии в обработке числовой информации.
29. Базы данных в ИТ.
30. Поиск информации в интернет.
31. Распространенные поисковые системы в сетевой службе WWW.
32. Информационные системы в банковском деле.
33. Информационные системы в экологическом менеджменте.
34. Структура и состав информационных систем и маркетинга.
35. Общая характеристика информационной системы бухгалтерского учета.
36. Компьютерные информационные технологии в бухгалтерском учете.
37. Электронные банковские услуги.
38. Автоматизированные информационные системы страховой деятельности.
39. Основы построения системы стандартов ИТ.
40. ИТ организационного развития и стратегического управления предприятием.
41. особенности применения информационных компьютерных технологий в образовании.
42. Интеллектуальные информационные технологии.

43. Информационные технологии интеллектуальной поддержки управленческих решений.
44. Понятие информационного обеспечения, его структура.
45. Техническое и программное обеспечение ИТ управления организацией.
46. История возникновения и развития информационных технологий
47. Мировой опыт применения современных информационных технологий на рынке услуг
48. Информатизация отечественной сферы услуг
49. Информационные технологии в управлении: состав и сущность
50. Российский рынок деловых программ: состояние и тенденции развития
51. Направления оценки и критерии выбора программного обеспечения
52. Эффективность информационных технологий: экономический аспект
53. Информационные технологии в социально-культурном сервисе.
54. Информационные технологии в туризме.
55. Понятие и структура автоматизированной информационной технологии (АИТ). Классификация офисных задач. Понятие электронного офиса. Понятие и состав интегрированного программного пакета. Пример интегрированного офисного пакета (Microsoft Office). Компьютерные технологии подготовки текстовых документов.
56. Обработка экономической информации на основе табличных процессоров.
57. Основные понятия и классификация систем управления базами данных. Модели организации данных. Понятие реляционной БД. Основные понятия и принципы реляционной модели. Первичный и внешний ключ. Ссылочная целостность. Индексирование полей БД. Проектирование реляционных БД. Избыточное дублирование данных и аномалии. Нормализация отношений. Функциональная зависимость. Нормальные формы.
58. Использование систем управления базами данных. СУБД MS Access и ее основные возможности.
59. Сложное форматирование документов средствами текстового процессора Microsoft Word
60. Понятие распределенной БД. Архитектура и принципы распределенной БД. Технология клиент-сервер. Технологии реплицирования данных. Технологии объектного связывания данных
61. Предпосылки появления и развития документальных информационных систем (ДИС). Виды ДИС. Информационно-поисковый язык (ИПЯ) и его элементы. Классификация ИПЯ. Основные показатели эффективности функционирования ДИС. Классификационные информационно-поисковые языки. Перечислительная, систематизированная, фасетная классификации.
62. Понятие системы индексирования. Классификация систем индексирования. Автоматизация индексирования документов. Прямой и обратный типы индекса.
63. Информационно-технологическая структура полнотекстовых ИС. Понятие автоматизированной информационной системы по законодательству (АИСЗ).
64. Юридическая обработка информации для АИСЗ (автоматизированной информационной системы по законодательству).
65. Источники получения правовой информации разработчиком АИСЗ (автоматизированной информационной системы по законодательству).
66. Состав и структура системы телеобработки данных. Понятие компьютерной сети (КС). Задачи, основные показатели качества КС.
67. Виды компьютерной сети. Основные топологии компьютерной сети: «шина», «звезда», «кольцо», полносвязная.
68. Понятие коммуникационной подсети. Модель взаимодействия открытых систем. Виды серверов. Устройства, функционирующие в компьютерной сети.

69. Аналоговые модемы. Модемы для цифровых каналов связи. Сетевые карты. Классификация локальных вычислительных сетей. Одноранговые и серверные ЛВС. Устройства межсетевого интерфейса.

70. Коммуникационные сети. Среды передачи данных в компьютерной сети. Цифровые каналы связи.

71. Корпоративные компьютерные сети – Интранет. Основные характеристики и архитектура корпоративных информационных систем.

72. Понятие и функции Интернет. Протоколы взаимодействия компьютеров в сети. Понятие и структура IP-адреса. Понятие доменного имени. Службы Интернета.

73. Основные понятия искусственного интеллекта. Знания. Понятие базы знаний. Основные подходы к обработке знаний. Логические модели представления знаний. Продукционные модели представления знаний. Семантические сети. Фреймовые модели представления знаний. Представление знаний на основе теории нечетких множеств.

74. Понятие и структура экспертной системы (ЭС). Классификация ЭС. Свойства систем, основанных на знаниях. Достоинства и недостатки ЭС по сравнению с экспертом. Инструментальные средства построения экспертных систем. Инженерия знаний.

75. Понятие информационной системы (ИС). Структура и классификация информационных систем. Функциональные и обеспечивающие подсистемы ИС. Структурные и объектно-ориентированные методологии построения формализованных моделей функционирования предприятия. Жизненный цикл ИС. Модели жизненного цикла ИС. Основные стадии проектирования автоматизированных информационных систем. Основы применения инструментальных средств информационных технологий. CASE-технология создания информационных систем. Основные концепции построения информационных систем.

76. Понятие безопасности ИС. Виды угроз информационным системам. Естественные и искусственные угрозы. Модель нарушителя. Классификация нарушителей. Методы и средства защиты информации. Понятие брандмауэра. Криптографическое закрытие информации. Электронно-цифровая подпись. Понятие компьютерного вируса. Классификация компьютерных вирусов. Классификация антивирусных программ. Основные меры по защите компьютеров от вирусов.

77. Понятие качества ИС. Локальные показатели эффективности. Показатели прагматической эффективности. Показатели технико-эксплуатационной эффективности. Показатели экономической эффективности. Сущность дисконтирования. Приведенная стоимость потока платежей. Сравнительная оценка экономической эффективности территориальных информационных систем.

9 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

1. Губич Л.В. Внедрение на промышленных предприятиях информационных технологий поддержки жизненного цикла продукции : метод. рекомендации [Электронный ресурс] / Л.В. Губич, Н.И. Петкевич. - Минск: Белорусская наука, 2012. - 189 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142897>

2. Милославская Н.Г. Управление инцидентами информационной безопасности и непрерывностью бизнеса : учеб. пособие / М.Ю. Сенаторов, А.И. Толстой, Н.Г. Милославская.— М.: Горячая линия – Телеком, 2013 .— (Вопросы управление информационной безопасностью).— <http://www.rucont.ru/efd/202845?cldren=0>

3. Абдикеева. Н.М. Информационный менеджмент.-М.:Инфра-М , 2012

4. Акперов И.Г., Сметанин А.В. Информационные технологии в менеджменте.-М.: Инфра-М, 2013

5. Лавренев С.С. Информационные технологии в юриспруденции.-М.: Академия, 2011

6. Макарова Н.В., Волков В.Б. Информатика.-СПб: Питер, 2013

7. Мельников П.П. Компьютерные технологии в экономике.-М.: Кнорус, 2013

8. Симонович С.В. Информатика. Базовый курс.- СПб.: Питер, 2013
9. Слугина Н.Л., Кийкова Е.В. Практикум работы на ПЭВМ.- Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2013
10. Слугина Н.Л., Кийкова Е.В. Практикум работы на ПЭВМ.- Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2012
11. Трофимова В.В. Информационные системы и технологии в экономике и управлении.- М.: Юрайт, 2013
12. Уокенбах Д. Excel 2010: профессиональное программирование на VBA.-М.: И.Д.Вильямс, 2013

б) дополнительная литература

1. Грекул В.И. Проектное управление в сфере информационных технологий / Н.Л. Коровкина, Ю.В. Куприянов, В.И. Грекул .— эл. изд. — М. : БИНОМ. Лаборатория знаний, 2013 .— (Проекты, программы, портфели) .— <http://www.rucont.ru/efd/226474?cldren=0>
2. Акперов И.Г. Информационные технологии в менеджменте: - М.:НИЦ Инфра-М, 2014-400с.(ВО: Бакалавр.)
3. Акулов О.А., Медведев Н.В. Информатика: базовый курс. - М.: Омега-Л, 2012
4. Карпузова В.И. Информационные технологии в менедж.: - 2 изд. - Вуз. уч.: ИНФРА-М, 2014-301с.
5. Меняев М.Ф. Информатика и основы программирования. -М.: Омега-Л, 2012
6. Сергеева И.И., Музалевская А.А., Тарасова Н.В. Информатика. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012
7. Симонович С.В. Информатика. Базовый курс - СПб.: Питер, 2012
8. Чистов Д.В. Информационные системы в экономике: -НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 234 с. (ВО)

10 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].
Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].

11 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Специализированные лекционные аудитории, оснащённые видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет.

Аудитории для проведения практических занятий, оборудованные учебной мебелью и имеющие выход в сеть Интернет.

Библиотека, имеющая рабочие места для обучающихся, оснащённые компьютерами с доступом к базам данных и Интернет.

12 Словарь основных терминов

CASE -технология – программный комплекс, автоматизирующий весь технологический процесс анализа, проектирования, разработки и сопровождения сложных программных систем.

IP -телефония – технология, позволяющая использовать Интернет или любую другую IP - сеть в качестве средства организации и ведения телефонных разговоров и передачи факсов в режиме реального времени.

Автоматизированная информационная система по законодательству – это программный комплекс, включающий в себя массив правовой информации и инструменты для работы с ним.

Автоматизированная информационная технология – это система методов и способов передачи, обработки, хранения, и предоставления информации на основе применения технических средств.

Автоматизированная система – это совокупность управляемого объекта и управляющих устройств, в которых часть функций управления выполняет человек.

Адекватность информации – это степень соответствия трактовки информации получателем, тому содержанию, которое вложил в нее создатель информации.

Актуальность информации – это степень соответствия информации текущему моменту времени.

Архитектура системы – это совокупность свойств системы, имеющих существенное значение для пользователя.

База данных (БД) представляет собой совокупность структурированных данных, хранимых в памяти вычислительной системы и отображающих состояние объектов и их взаимосвязей в рассматриваемой предметной области.

База знаний – это совокупность знаний, описанных с использованием выбранной формы их представления.

Безопасность информационной системы – свойство, заключающееся в способности системы обеспечить конфиденциальность и целостность информации.

Безопасность информационной системы – свойство, заключающееся в способности системы обеспечить конфиденциальность и целостность информации, то есть защиту информации от несанкционированного доступа.

Владелец информационных ресурсов, информационных систем, технологий и средств их обеспечения – субъект, осуществляющий владение и пользование указанными объектами и реализующий полномочия распоряжения в пределах, установленных упомянутым законом.

Геоинформационная система – это программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий сбор, хранение, анализ и предоставление территориально-координированных данных на основе электронных географических карт.

Гипертекст – это организация текстовой информации, при которой текст представляет собой множество фрагментов с явно указанными ассоциативными связями между этими фрагментами.

Государственные информационные ресурсы находятся в ведении федеральных органов государственной власти, органов власти субъектов Российской Федерации и в их совместном ведении.

Данные – это зарегистрированные сигналы, наблюдения.

Дейтаграмма – это пакет данных (сообщение), который содержит в своем заголовке информацию, необходимую для передачи его от источника к получателю независимо от всех предыдущих и последующих сообщений.

Декларативные знания – это совокупность сведений о качественных и количественных характеристиках объектов, явлений, представленных в виде фактов и эвристик.

Демодуляция – это обратное преобразование модулированного сигнала в модулирующий сигнал.

Дескриптор – понятие, обозначающее группу эквивалентных или близких по смыслу ключевых слов.

Документальная информационная система – единое хранилище документов с инструментарием поиска и выдачи необходимых пользователю документов

Документированная информация (документ) – зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

Достоверность информации – это ее соответствие объективной реальности (как текущей, так и прошедшей) окружающего мира.

Достоверность функционирования – свойство системы, обуславливающее безошибочность производимых ею преобразований информации.

Доступность информации – это степень возможности ее получения.

Естественные угрозы – это угрозы, связанные с воздействиями на ИС объективных физических процессов или природных явлений.

Избыточность информации – это наличие информации в объеме сверх необходимого для реализации цели восприятия.

Инженер по знаниям – специалист в области искусственного интеллекта, выступающий в роли посредника между экспертом и базой знаний.

Интернет – представляет собой объединение разнообразных компьютерных сетей (глобальных, региональных, локальных), соединенных между собой каналами связи.

Интернет-банкинг – это обеспечение клиенту возможности управления банковским счетом через Интернет на основе систем электронных платежей.

Интернет-трейдинг – это заключение сделок на покупку или продажу ценных бумаг или валютных активов через Интернет, в режиме реального времени.

Интерфейс – это технология взаимодействия подсистем в системе человек-компьютер.

Интерфейс пользователя – комплекс программ, реализующих диалог пользователя с ЭС как на стадии ввода информации, так и при получении результатов.

Интранет – это внутрифирменная или межфирменная компьютерная сеть, обладающая расширенными возможностями благодаря использованию в ней Интернет технологий.

Информатизация – организационный социально-экономический и научно-технический процесс создания оптимальных условий для удовлетворения информационных потребностей и реализации прав граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, общественных объединений на основе формирования и использования информационных ресурсов.

Информационная система – организационно упорядоченная совокупность документов (массивов документов) и информационных технологий, в том числе с использованием средств вычислительной техники и связи, реализующих информационные процессы.

Информационная система регистрации недвижимости – это комплекс программно-аппаратных средств, предназначенный для государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, создания банка данных объектов недвижимости, обеспечения участников рынка недвижимости актуальной и достоверной информацией.

Информационное обеспечение государственного управления – это система концепций, методов и средств, предназначенных для обеспечения пользователей (потребителей) информацией.

Информационно-поисковый язык представляет собой некоторую формализованную семантическую систему, предназначенную для выражения содержания документа и поискового запроса.

Информационные процессы – процессы сбора, обработки, накопления, хранения, поиска и распространения информации.

Информационные ресурсы – отдельные документы и отдельные массивы документов, документы и массивы документов в информационных системах (библиотеках, архивах, фондах, банках данных, других информационных системах).

Информационные ресурсы – это накопленная информация об окружающей действительности, зафиксированная на материальных носителях, обеспечивающих передачу информации во времени и пространстве между потребителями для решения конкретных задач.

Информация – сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах независимо от формы их представления.

Информация – сведения об окружающем мире (объектах, явлениях, событиях, процессах и т.д.), уменьшающие имеющуюся степень неопределенности, отчужденные от их создателя и ставшие сообщениями, которые можно воспроизводить путем передачи людьми устным, письменным или другим способом.

Информация (от лат. informatio – разъяснение, изложение) – сведения, передаваемые одними людьми другим людям устным, письменным или каким-либо другим способом (с огласно Большой Советской Энциклопедии).

Информация о гражданах (персональные данные) – сведения о фактах, событиях и обстоятельствах жизни гражданина, позволяющие идентифицировать его личность.

Искусственные угрозы – это угрозы информационной системе, связанные с деятельностью человека.

Кадровое обеспечение – состав специалистов, участвующих в создании и работе системы, штатное расписание и функциональные обязанности.

Качество информационной системы – это совокупность свойств системы, обуславливающих возможность ее использования для удовлетворения определенных потребностей пользователей, в соответствии с ее назначением.

Кибернетика (от греч. κυβερναο – правлю рулём, управляю), наука об управлении, связи и переработке информации. Основным объектом исследования в кибернетике являются так называемые кибернетические системы.

Ключевые слова – это наиболее существенные для отображения содержания документа слова и словосочетания, обладающие назывной функцией.

Командно-файловые оболочки предназначены для организации облегченного взаимодействия пользователя с вычислительной системой в оконном диалоговом режиме.

Компьютерные сети – это системы компьютеров, объединенных каналами передачи данных, обеспечивающие эффективное предоставление различных информационно-вычислительных услуг пользователям посредством реализации удобного и надежного доступа к ресурсам сети.

Конфиденциальная информация – документированная информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Концентраторы (хабы) используются для коммутации каналов в компьютерных сетях. Основные функции концентратора заключаются в повторении сигналов и концентрировании в себе функций объединения компьютеров в единую сеть.

Корпоративные информационные системы – это интегрированные информационные системы управления территориально распределенной корпорацией, основанные на углубленном анализе данных, широком использовании систем информационной поддержки принятия решений, электронном делопроизводстве.

Корпоративные компьютеры (серверы, мэйнфреймы, от англ. mainframe) представляют собой вычислительные системы, предназначенные для организации многопользовательской среды.

Корпоративные сети – сети масштаба всего предприятия, корпорации могут охватывать большие территории, объединять филиалы, расположенные в разных странах.

Лингвистическое обеспечение – совокупность языковых средств, используемых в системе с целью повышения качества ее разработки и облегчения общения человека с машиной.

Линия связи – это среда, по которой передаются информационные сигналы.

Маршрутизаторы – обеспечивают соединение логически не связанных сетей. Они анализируют сообщение, определяют его дальнейший наилучший путь, выполняют его

некоторое протокольное преобразование для согласования и передачи в другую сеть, создают нужный логический канал и передают сообщение по назначению.

Математическое обеспечение – совокупность математических методов, моделей и алгоритмов обработки информации, используемых в системе.

Многомашинные вычислительные комплексы – это системы, состоящие из нескольких относительно самостоятельных компьютеров, связанных между собой устройствами обмена информацией, в частности каналами связи.

Модели G2C и C2G предполагают организацию взаимодействия органов власти с гражданами.

Модель B2G предполагает организацию государственных и муниципальных закупок через Интернет.

Модель G2B предполагает предоставление информации и услуг со стороны органов государственного и муниципального управления хозяйствующим субъектам и предпринимателям посредством государственных и муниципальных Интернет-порталов.

Модель OSI содержит общие рекомендации для построения стандартов совместимых сетевых программных продуктов и служит основой для разработчиков совместимого сетевого оборудования. Эти рекомендации должны быть реализованы как в технических, так и в программных средствах вычислительных сетей.

Модем – устройство прямого (модулятор) и обратного (демодулятор) преобразования сигналов к виду, принятому для использования в определенном канале связи.

Модуляция – это изменение какого-либо параметра сигнала в канале связи (модулируемого сигнала) в соответствии с текущими значениями передаваемых данных (модулирующего сигнала).

Мосты – устройства, которые регулируют трафик между сетями, используют одинаковые протоколы передачи данных на сетевом и выше уровнях и выполняют фильтрацию информационных сообщений в соответствии с адресами получателей.

Надежность – свойство системы сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих способность выполнять требуемые функции в заданных условиях применения.

Национальный информационный ресурс – это ресурс, находящийся в собственности или распоряжении или владении и пользовании всех юридических и физических лиц, находящихся под юрисдикцией Российской Федерации.

Операционная система – это комплекс специальных программных средств, предназначенных для управления загрузкой, запуском и выполнением других (пользовательских) программ, а также для управления вычислительными ресурсами ЭВМ.

Организационное обеспечение представляет собой комплекс решений, регламентирующих процессы создания и функционирования как системы в целом, так и ее персонала.

Открытая система – система, доступная для взаимодействия с другими системами в соответствии с разработанными стандартами.

Официальная информация – сведения, произведенные и подписанные, зарегистрированные и имеющие порядковые номера или публично исходящие от лиц, имеющих официальный статус, с заявлением, что они выступают не от себя лично, а как официальные лица, собираемые, распространяемые органами государственной власти и органами местного самоуправления, судебными органами и общественными объединениями для исполнения их функций.

Повторители – устройства, которые усиливают электрические сигналы и обеспечивают сохранение формы и амплитуды сигнала при передаче его на большие расстояния.

Полнота информации – это ее достаточность для принятия решения.

Пользователь (потребитель) информации – субъект, обращающийся к информационной системе или посреднику за получением необходимой ему информации и пользующийся ею.

Почтовый сервер – выделенная рабочая станция для организации электронной почты, с электронными почтовыми ящиками.

Правовое обеспечение – совокупность правовых норм, регламентирующих создание и функционирование информационной системы, порядок получения, преобразования и использования информации.

Представление знаний – это их формализация и структурирование, с помощью которых отражаются характерные признаки знаний: внутренняя интерпретируемость, структурированность, связность, семантическая метрика и активность.

Пропускная способность системы (канала) передачи информации – наибольшее теоретически достижимое количество информации, которое может быть передано по системе за единицу времени.

Рабочая станция – компьютер, через который пользователь получает доступ к ресурсам сети. Часто рабочую станцию, так же как и пользователя сети, называют клиентом сети.

Распределенная база данных – это набор отношений, хранящихся в разных узлах компьютерной сети и логически связанных таким образом, чтобы составлять единую совокупность данных

Регламентация – метод защиты информации, создающий такие условия автоматизированной обработки, хранения и передачи защищаемой информации, при которых возможности несанкционированного доступа к ней сводились бы к минимуму.

Реляционная модель данных некоторой предметной области представляет собой набор отношений, изменяющихся во времени.

Семантическая карта – система тематических классов дескрипторов, представленная в виде графической схемы или таблицы.

Семантическая сеть – это модель формализации знаний в виде ориентированного графа с размеченными вершинами и дугами. Вершинам соответствуют объекты, понятия или ситуации, а дугам – отношения между ними.

Сервер – это предназначенный для обработки запросов от всех рабочих станций сети многопользовательский компьютер, предоставляющий этим станциям доступ к общим системным ресурсам.

Сервер приложений – это работающий в сети компьютер большой мощности, имеющий программное обеспечение (приложения), с которым могут работать клиенты сети.

Сервером определенного ресурса в компьютерной сети называется компьютер (программа), управляющий этим ресурсом, клиентом – компьютер (программа), использующий этот ресурс.

Система – это объективное единство закономерно связанных друг с другом предметов, явлений, сведений, знаний о природе, обществе.

Система защиты – это совокупность специальных мер правового и административного характера, организационных мероприятий, программно-аппаратных средств защиты, а также специального персонала, предназначенных для обеспечения информационной безопасности.

Система индексирования – совокупность методов и средств перевода текстов с естественного языка на информационно-поисковый язык (ИПЯ) в соответствии с заданным набором словарей лексических единиц и с правилами применения ИПЯ.

Система обработки данных – это комплекс взаимосвязанных методов и средств преобразования данных, необходимых пользователю.

Система управления базами данных (СУБД) – это комплекс языковых и программных средств, предназначенный для создания, ведения и совместного использования БД многими пользователями.

Система управления электронными документами (Electronic Document Management Systems, EDMS) – это набор устройств и программ, позволяющий эффективно организовать процедуры создания, накопления, хранения, обработки и пересылки электронных документов

Системы обработки финансово-экономической информации предназначены для обработки числовых данных, характеризующих различные производственно-экономические и финансовые явления и объекты, и для составления информационно-аналитических материалов.

Системы подготовки презентаций предназначены для подготовки графических и текстовых материалов, используемых для демонстрации на презентациях, деловых переговорах, конференциях.

Системы подготовки текстовых документов предназначены для изготовления различных информационных материалов текстового характера.

Системы телеобработки данных – представляют собой информационно-вычислительные системы, которые выполняют дистанционную централизованную обработку данных, поступающих в центр обработки по каналам связи.

Системы управления базами данных предназначены для создания, хранения и обработки структурированных данных.

Системы управления проектами предназначены для планирования и управления использованием ресурсов различных видов (материальными, техническими, финансовыми, кадровыми, информационными) при реализации сложных проектов.

Словарная часть – алфавитный список дескрипторов с их словарными статьями.

Служба – это пара программ, взаимодействующих между собой согласно определенным правилам, протоколам. Одна из программ этой пары называется сервером, а вторая – клиентом.

Собственник информационных ресурсов, информационных систем, технологий и средств их обеспечения – субъект, в полном объеме реализующий полномочия владения, пользования, распоряжения указанными объектами.

Списки рассылки (Mailing List) – это специальные тематические серверы, собирающие информацию по определенным темам и переправляющие ее подписчикам в виде сообщений электронной почты.

Средства обеспечения автоматизированных информационных систем и их технологий – программные, технические, лингвистические, правовые, организационные средства (программы для электронных вычислительных машин; средства вычислительной техники и связи; словари, тезаурусы и классификаторы; инструкции и методики; положения, уставы, должностные инструкции; схемы и их описания, другая эксплуатационная и сопроводительная документация), используемые или создаваемые при проектировании информационных систем и обеспечивающие их эксплуатацию.

Структура системы – это совокупность элементов системы, находящихся в определенной упорядоченности и сочетающих локальные цели для наилучшего достижения главной цели системы. Число компонентов системы и их связей должно быть минимальным, но достаточным для выполнения главной цели системы.

Суперкомпьютеры представляют собой вычислительные системы с предельными характеристиками вычислительной мощности и информационных ресурсов.

Тезаурус (от греч. thesauros: сокровище, сокровищница) – это совокупность смысловыражающих единиц языка с заданной на ней системой семантических отношений. Концепция тезаурусного метода состоит в том, что для восприятия информации ее получатель должен обладать определенным запасом знаний.

Текстовый процессор – это система подготовки сложных текстовых документов, которая во внутреннем представлении снабжает текст специальными кодами – разметкой.

Территориальная информационная система представляет собой комплексную интегрированную автоматизированную информационную систему, предназначенную для информационно-аналитической поддержки органов государственного и муниципального управления.

Техническое обеспечение систем телеобработки – это совокупность технических средств, основными задачами которой являются: ввод данных в систему передачи данных по каналам связи, сопряжение каналов связи с компьютером, обработка данных и выдача результатных данных абоненту.

Управление доступом – метод защиты информации регулированием использования всех ресурсов компьютерной информационной системы.

Факс-сервер – выделенная рабочая станция для организации многоадресной факсимильной связи, с несколькими факс-модемными платами.

Федеральные информационные ресурсы – государственные ресурсы, находящиеся в распоряжении федерального органа власти.

Хост-компьютерами называют такие компьютеры, которые имеют непосредственный доступ в глобальную сеть.

Черный ящик – это подсистема, про которую известно лишь то, какие данные поступают на ее вход и какие данные получаются на выходе; о том же, каким образом обрабатываются данные внутри черного ящика, ничего не известно.

Шлюзы – устройства, позволяющие объединить вычислительные сети, использующие различные протоколы OSI на всех ее уровнях.

Экспертные системы – это сложные программные комплексы, аккумулирующие знания специалистов в конкретных предметных областях и тиражирующие этот опыт для консультаций менее квалифицированных пользователей.

Экспертные системы и системы поддержки принятия решений предназначены для информационного обеспечения управления на основе экономико-математического моделирования и принципов искусственного интеллекта.

Электронная коммерция – это коммерческая деятельность, имеющая целью получение прибыли и основанная на комплексной автоматизации коммерческого цикла за счет использования компьютерных сетей.

Электронная цифровая подпись – это последовательность символов, полученная в результате криптографического преобразования исходной информации с использованием закрытого ключа и позволяющая подтверждать целостность и неизменность этой информации, а также ее авторство путем применения открытого ключа.

Электронные деньги – это некая цифровая информация, выступающая реальным эквивалентом бумажных денег.

Электронным офисом называется программно-аппаратный комплекс, предназначенный для обработки документов и автоматизации работы пользователей в системах управления.

Эргономическое обеспечение – совокупность методов и средств, используемых при разработке и функционировании ИС, создающих оптимальные условия для деятельности персонала, для быстреего освоения системы.

Эффективность – это свойство системы выполнять поставленную цель в заданных условиях использования и с определенным качеством. Показатели эффективности зависят от локальных показателей, каковыми являются надежность, достоверность, безопасность.