

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА И ЭКОНОМИКИ

ОСНОВЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ И КОМПЬЮТЕРНОЕ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

тип ОПОП прикладной бакалавриат

Находка 2016

Рабочая программа дисциплины «Основы стандартизации и компьютерное делопроизводство» 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: Витязев Г.Г., ассистент кафедры менеджмента и экономики

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 менеджмента и экономики от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой Власова Е. М. Власова

1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью изучения дисциплины «Основы стандартизации и компьютерное делопроизводство» является формирование у студентов фундаментальных теоретических знаний по вопросам делопроизводства, выработка навыков по составлению и оформлению документов организаций и предприятий. В ходе изучения курса у студента должно формироваться представление о том, что такое документ, какие бывают виды документов, из каких реквизитов они состоят, а также студент должен овладеть современными информационными технологиями по оформлению и передаче электронных документов.

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 основной профессиональной 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	ПК-12	готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Знания:	методы и способы получения, хранения и переработки информации, структуру локальных и глобальных компьютерных сетей
			Умения:	проводить исследования рынка - прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса
			Владение:	навыками в области информатики, применения специальных и прикладных программных средств, работы в компьютерных сетях

3 Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Для изучения курса требуется знание: информатики, программирования на языках высокого уровня, экономики.

В свою очередь, данный курс, является предшествующей дисциплиной для курсов: организация и планирование деятельности предприятий сервиса, системы автоматизированного проектирования в сервисе, управление ИТ-проектами, проектирование информационных систем.

4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Сокращенное название ОПОП	Форма обучения	Индекс	Семестр / Модуль	Трудоемкость		Аттестация
				(З.Е.)	часов (всего/ауд./СРС)	
Б-СС	ОФО	Б.1.В.07	2	4	144/52/92	А1, А2, Зоц.

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

Раздел	Темы дисциплины	Часы	Перечень ОПОП	Вид учебной работы	Семестр	Аттестация
1	Библиотечно-информационная компетентность	1	Б-СС	лекции	2	А1,А2,Э
2	Нормативно – методическая база в делопроизводстве. Документооборот организации. Основные виды документируемых операций. Типология видов документов и их классификация. Документирование управленческой деятельности	2	Б-СС	лекции	2	А1,А2,Э
3	ГОСТ Р 6.30 – 2003. Унифицированная система организационно – распорядительной документации. Правила оформления реквизитов документов. Бланк документа. Виды бланков. Основные понятия и терминология документационного обеспечения управления. Общая характеристика терминосистем документоведения	2	Б-СС	лекции	2	А1,А2,Э

4	Порядок составления и оформление организационной и распорядительной документации	2	Б-СС	лекции	2	А1,А2,Э
5	Информационно-справочные документы	2	Б-СС	лекции	2	А1,А2,Э
6	Международная деловая корреспонденция	2	Б-СС	лекции	2	А1,А2,Э
7	Система вузовской учебной документации	2	Б-СС	лекции	2	А1,А2,Э
8	Информационные технологии обеспечения делопроизводства	2	Б-СС	лекции	2	А1,А2,Э
9	Стандарты информационной безопасности	2	Б-СС	лекции	2	А1,А2,Э

Темы и содержание лекций

Тема 1. Нормативно – методическая база в делопроизводстве. Документооборот организации. Основные виды документируемых операций. Типология видов документов и их классификация. Документирование управленческой деятельности.

Состав нормативно – методической базы делопроизводства. Законодательные акты Российской Федерации в сфере информации и документации. Государственные стандарты на документацию. Унифицированные системы документации. Основные понятия (делопроизводство, документирование, документ, информация и другие). Унификация и стандартизация документов. Система документации в России. Основные виды документов и их классификация. Организация работы с документами. Определение формуляра, бланка документа, реквизита документа.

Тема 2. ГОСТ Р 6.30 – 2003. Унифицированная система организационно – распорядительной документации. Правила оформления реквизитов документов. Бланк документа. Виды бланков. Основные понятия и терминология документационного обеспечения управления. Общая характеристика терминсистем документоведения.

Понятие формуляра, бланка документа, реквизита документа. Требование к составлению реквизитов и место их расположения на листе согласно ГОСТ Р 6.30 – 2003. Виды бланков документов, требования к их составлению. Язык документа. Официально – деловой стиль. Употребление языковых формул. Сокращение слов и словосочетаний в тексте. Оформление в документах написания чисел и математических формул, рисунков, диаграмм и таблиц.

Тема 3. Порядок составления и оформление организационной и распорядительной документации.

Организационная документация: уставы, положения, инструкции, договора. Распорядительные документы и их виды. Условия создания и порядок разработки организационно – распорядительной документации. Этапы подготовки организационно – распорядительной документации в условиях единоначалия и коллегиального принятия решения. Назначение и правила оформления приказов, распоряжений, указаний, ирешений.

Правила и рекомендации по составлению текста распорядительных документов.

Тема 4. Информационно-справочные документы.

Назначение и состав информационно-справочных документов. Составление и оформление информационно-справочных документов. Организационно-технические мероприятия по подготовке и проведению совещаний. Структура доклада и отчета при выступлении на совещании, заседании, конференции и т.д. Требования к составлению и оформлению протоколов. Деловое письмо. Правила оформления делового письма. Виды писем. Требования к тексту письма. Определение и назначение докладных и объяснительных записок. Оформление докладных и объяснительных записок. Виды актов и причины их составления. Формирование комиссии для составления акта. Составление и оформление актов. Понятие справки, телеграмма, телефонограмма, факсограмма.

Тема 5. Международная деловая корреспонденция.

Международные стандарты на документацию. Оформление международных писем, требования к оформлению обязательных и необязательных реквизитов. Требование к составлению и заполнению реквизитов современного делового международного письма.

Тема 6. Система вузовской учебной документации.

Виды документов, общие требования к оформлению вузовской учебной документации СТД 1.005 – 2004. А именно: оформление титульного листа, содержания, списка использованных источников. Особенности изложения и оформления основного текста документа. Оформление формул, иллюстраций, таблиц, примечаний, сносок в тексте документа, рубрикации, символов, приложений.

Тема 7. Информационные технологии обеспечения делопроизводства.

Понятие информационных технологий в делопроизводстве. Средства организационной техники. Прикладные программные средства обеспечения управленческой деятельности. Средства составления и изготовления текстовых и табличных документов. Средства обработки, хранения, поиска и транспортировки документов. Пакеты программ для обработки текстовой, табличной, графической информации. Пакет программ компьютерной лингвистики. Электронные системы документооборота. Концепция электронного офиса.

Перечень тем лабораторных занятий:

Тема 1. Графический редактор, Microsoft Word. Разработка и оформление личной визитной карточки.

Создание эмблемы организации с применением графического редактора. Редактирование текста визитной карточки с помощью стилей. Вставка картинок и специальных символов.

Тема 2. OCR программа. Microsoft Word. Составление резюме.

Работа с OCR программой, сканирование и распознавание личной фотографии, вставка ее в резюме. Составление резюме. Форматирование с помощью стилей.

Тема 3. Outlook. Планирование рабочего времени с помощью Outlook.

Изучение интерфейса Outlook: работа с панелями и инструментами Outlook. Создание личных папок, освоение приемов работы с папкой «Контакты», «Задачи» и «Календарь»: Создание событий, организация собраний и оповещение участников, планирование рабочего дня. Освоение приемов работы с папкой «Дневник»: формирование событий. Обмен данными между папками Outlook.

Тема 4. Outlook. Outlook Express, Internet, WINZIP, WINRAR. Отправка сообщений, используя программы Outlook, Outlook Express, почтовый сервер.

Освоение приемов работы с папкой «Контакты» в программе Outlook Express. Формирование задач в программе Outlook, и отправка сообщений, используя программы Outlook и Outlook Express. Изучение работы с почтовыми серверами: регистрация, создание папок. Работа с электронной почтой.

Тема 5. Microsoft Word. Создание бланков документов.

Составление бланков документов согласно ГОСТ Р 6.30-2003: бланк общего

назначения, бланк письма, бланк конкретного вида документа. Используя возможности текстового процессора Word: по формированию шаблонов, работа со вставкой полей и символов, формирование стилей.

Тема 6. Microsoft Word. Составление и оформление приказа.

Создание приказа на основе бланка. Составление приказа согласно индивидуального задания. Оформление реквизитов приказа.

Тема 7. Microsoft Word. Составление Российских писем.

Составление и оформление деловых писем. Изучение вида реквизита адресат: создание пиктографического меню Адресат с помощью элементов автотекста. Использование ранее созданного бланка и мастера писем. Подготовка конвертов.

Тема 8. Microsoft Word, программы компьютерной лингвистики например: Lingvo, Сократ, Stulus, Promt. Оформление международных писем.

Применение программ компьютерной лингвистики для перевода текста международного письма. Формирование и оформление международных писем. Форматирование шрифтов, абзацев. Вставка рисунков.

Тема 9. Microsoft Excel, Word, Access. Составление серийных документов.

Создание макета для серийного документа: определение списка полей для вставки переменной информации. Создание файла с данными: таблица Excel или базы данных в Access. Организация слияния документов.

Тема 10. Microsoft Word. Составление докладных и объяснительных записок.

Составление и оформление докладных и объяснительных записок.

Тема 11. Microsoft Word. Оформление протокола заседания.

Составление и оформление протокола заседания коллегиального органа. Формирование доклада выступления.

Тема 12. Microsoft Word, OCR программа. Исправление ошибок в оформлении организационного документа.

Работа со сканированным документом. Транспортировка сканированных файлов в текстовый процессор Microsoft Word. Исправление ошибок в документах согласно ГОСТ Р 6.30 - 2003.

Тема 13. Одна из правовых систем (Консультант-Плюс, Гарант или другая). Использование правовой системы в делопроизводстве.

Поиск и работа с нормативно - правовыми документами.

Тема 14. Пакет Microsoft Office; программы компьютерной лингвистики, например: Lingvo, Сократ, Stulus, Promt; Internet Explorer; Outlook, Outlook Express; OCR программы, графические редакторы, компьютерная сеть, программы архиваторы, одна из правовых систем. Деловая игра по делопроизводству.

Организация деловой игры по документообороту в организации. Формирование организационно – распорядительной документации. Прием и передача документов по структурной лестнице. Рассылка сообщений. Планирование рабочего дня. Обмен разного рода информацией с применением информационных технологий.

Тема 15. Microsoft Word. Оформление отчетного документа по выполненным лабораторным работам.

Оформление отчета по выполненным лабораторным работам согласно стандарта Владивостокского государственного университета экономики и сервиса СТП 1.005 – 2004. Создание стилей редактирования для автоматизации процесса оформления. Формирование автосодержания, колонтитулов, настройка графических объектов в тексте отчета.

Тема 16. Microsoft Power Point. Подготовка презентаций по выполненным лабораторным работам.

Подготовка презентации своих отчетов по выполненным лабораторным работам, средствами программы Power Point.

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

При проведении практических занятиях применяются следующие интерактивные методы обучения:

- метод кооперативного обучения: студенты работают в малых группах (3 – 4 чел.) над индивидуальными заданиями, в процессе выполнения которых они могут совещаться друг к другу. Преподаватель, в свою очередь, наблюдает за работой малых групп, а также поочередно разъясняет новый учебный материал малым группам, которые закончили работать над индивидуальными заданиями по предыдущему материалу;

- метод «мозгового штурма»: метод представляет собой разновидность групповой дискуссии, которая характеризуется сбором всех вариантов решений, гипотез и предложений, рожденных в процессе осмысления какой-либо проблемы, их последующим анализом с точки зрения перспективы дальнейшего использования или реализации на практике;

- круглый стол: обеспечение свободного, нерегламентированного обсуждения поставленных вопросов (тем) на основе постановки всех студентов в равное положение по отношению друг к другу; системное, проблемное обсуждение вопросов с целью видения разных аспектов проблемы;

- «снежный ком»: цель наработка и согласование мнений всех членов группы. При использовании этой техники в активное обсуждение включаются практически все студенты.

Для бакалавров в качестве самостоятельной работы предполагается подготовка индивидуальных работ с применением современных программных средств, выполнения домашних заданий, групповая работа над реальными проектами.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Для обеспечения систематической и регулярной работы по изучению дисциплины и успешного прохождения текущих и промежуточных контрольных испытаний студенту рекомендуется придерживаться следующего порядка обучения:

- самостоятельно определить объем времени, необходимого для проработки каждой темы;

- регулярно изучать каждую тему дисциплины, используя различные формы индивидуальной работы;

- согласовывать с преподавателем виды работы по изучению дисциплины.

По завершении отдельных тем сдавать выполненные работы (ИДЗ) преподавателю.

При выполнении индивидуальных домашних заданий необходимо использовать теоретический материал, делать ссылки на соответствующие теоремы, свойства, формулы и др. Решение ИДЗ выполняется подробно и содержит необходимые пояснительные ссылки.

Самостоятельность в учебной работе способствует развитию заинтересованности студента в изучаемом материале, вырабатывает у него умение и потребность самостоятельно получать знания, что весьма важно для специалиста с высшим образованием.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности.

Самостоятельная работа студента включает следующие виды:

- аудиторная самостоятельная работа студента под руководством и контролем преподавателя на лекции;

- внеаудиторная самостоятельная работа студента под руководством и контролем преподавателя: изучение теоретического материала, подготовка к аудиторным занятиям (лекция, практическое занятие, коллоквиум, контрольная работа, тестирование, устный опрос), дополнительные занятия, текущие консультации по дисциплинам.

Для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины студенту предлагается ответить на вопросы.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов очной формы обучения предполагает изучение студентами того материала, который изложен в содержании курса. Который во время проведения аудиторных занятий не изучается, или изучение которого носит обзорный характер. Изученный материал студент оформляет в виде реферата и выступает с ним на лекции или защищает на консультации. Тематика самостоятельной работы студентов определяется в зависимости от специальности и объема часов, отводимых на самостоятельную работу студентов данной специальности.

Примерная тематика рефератов:

1. Назначение организационных документов и особенности их оформления (уставы, инструкции, штатные расписания, правила, регламенты, контракты, соглашения, договоры).
2. Назначение и особенности оформления распорядительных документов (решение, указание, постановление).
3. Назначение и особенности оформления информационно-справочных документов (справки, телеграммы, телефонограммы, факсограммы).
4. Виды распорядительных документов применяемых в организациях, действующих на основе единоначалия.
5. Виды распорядительных документов применяемых в организациях, действующих на основе коллегиального принципа управления
6. Виды российских писем. Особенности их оформления
7. Использование сокращения слов и словосочетаний в управленческих документах.
8. Правила оформления чисел в организационно-распорядительных документах.
9. Правила и особенности написания физических величин в документах управленческой деятельности.
10. Оформление текста документов в анкетной и трафаретной формах.
11. Оформление адреса в международных письмах.
12. Оформление дат и ссылок в международных письмах.
13. Обзор современных пакетов программ, предназначенных для работы с документами.
14. Описание целей использования современных информационных технологий в обеспечении управленческой деятельности.

Перечень вопросов для самостоятельного изучения дисциплины

Ниже перечислены предназначенные для самостоятельного изучения студентами очной формы обучения те вопросы из лекционных тем, которые во время проведения аудиторных занятий изучаются недостаточно или изучение которых носит обзорный характер.

1. Что такое унификация?
2. Для чего необходима унификация?
3. Дайте определение стандартизации.
4. Дайте определение документа.
5. Как классифицируются документы?
6. Какие виды документов существуют?
7. Что такое делопроизводство?
8. Что такое документооборот?
9. Какие форматы бумаги и поля, и для каких документов используются в делопроизводстве?
10. Какие основные функции документа?

11. Что включает понятие «юридическая сила документа»?
12. Как осуществляется учет документов в организации?
13. Каков порядок работы с документами в организации?
14. Где и как хранятся документы в организации?
15. Что такое реквизит?
16. Сколько реквизитов и какие, содержит формуляр – образец государственного стандарта?
17. Какие реквизиты документа называются постоянными?
18. Что такое бланк?
19. Какие бывают бланки?
20. Какой состав реквизитов содержит бланк организации?
21. Какие требования предъявляют при оформлении текста документа?
22. Как оформляется согласование документа?
23. Для чего выполняется согласование документа?
24. Какие документы требуют утверждения?
25. Кто подписывает документ?
26. На каких документах ставится печать?
27. Когда проставляется дата на документах?
28. Из чего состоит индекс документа?
29. Что входит в адрес организации?
30. Как оформляется реквизит адресат в зависимости от получателя письма?
31. Какие документы ставятся на контроль?
32. Как осуществляется контроль исполнения документа?
33. Что такое резолюция?
34. Что такое справочные данные об организации, какая информация, по вашему мнению, содержится в этом реквизите?
35. Какие реквизиты проставляются на поступающих в организацию документах?
36. Дайте понятие визы согласования?
37. Что такое гриф (согласования или утверждения)?
38. Какие реквизиты документа определяют его юридическую силу?
39. Как оформляют приложения к основному документу?
40. На каких документах ставится герб?
41. На какие документы помещают эмблему организации?
42. Может ли документ быть подписан несколькими лицами?
43. Какие отметки ставятся на документе после завершения работы с ним?
44. Как можно отыскать нужный документ?
45. Какие организационные документы, входят в унифицированную систему организационно – распорядительной документации?
46. Где закреплены требования к оформлению и структуре текста положения и должностной инструкции?
47. Какие виды распорядительных документов используются в организациях действующих на основе единоначалия?
48. Какие виды распорядительных документов используются в организациях действующих на основе коллегиального принципа управления?
49. Какие особенности составления текста приказа?
50. Какие реквизиты необходимы для оформления приказа?
51. Какие мероприятия необходимы при подготовке совещаний?
52. Как происходит работа коллегиальных органов?
53. Как оформляется протокол?
54. Как строится доклад при выступлении на совещаниях, заседаниях, конференциях и т.п. мероприятиях?
55. Как вы понимаете словосочетание проект документа?

56. Чем отличается оформление краткого протокола от полного?
57. Особенности написания даты в протоколах?
58. Какие документы относятся к информационно – справочным?
59. Определение и назначение докладных записок?
60. Как оформляются справки?
61. Какие виды докладных записок существуют?
62. Как оформляются внешние докладные записки?
63. Как оформляются внутренние докладные и объяснительные записки?
64. Какие виды актов существуют?
65. В каких случаях, составляются акт и каковы требования к оформлению этого документа?
66. Особенности написания даты в актах?
67. Какой состав реквизитов бланка российского письма?
68. Какие виды российских писем существуют?
69. Особенности написания адресата?
70. Написания реквизита дата в письмах?
71. Регистрационный номер документа и ссылка на регистрационный номер в российских письмах?
72. Отметки, проставляемые на письмах входящих и исходящих?
73. Как оформляется письмо по международному стандарту?
74. Форматы бумаги и поля для оформления международных писем?
75. Особенности оформления реквизита ссылки в международных письмах?

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

Примерный перечень вопросов к зачёту:

1. Основные концепции безбумажной технологии управления
2. Понятие и структура экономической системы. Классификация функций и деловых процессов ЭС
3. Понятие документа, документопотока, документооборота
4. Назначение Системы Документационного Обеспечения Управления. Состав функций и процедур, выполняемых СДОУ
5. Состав Организационно-Распорядительных Документов (ОРД). Содержание процедуры составления ОРД
6. Содержание процедуры получения и передачи потоков документов
7. Состав и содержание процедуры контроля исполнения документов
8. Нормативная база делопроизводства
9. Законодательные и правовые акты РФ
10. Государственные стандарты (ГОСТы) на документацию
11. Нормативные документы
12. Классификаторы
13. Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ)
14. Понятие документа. Обязательные реквизиты в документах.
15. Правила размещения документооборота Основные этапы документооборота.
16. Сущность и назначение номенклатуры дел.
17. Какие документы относятся к внутренним.
18. Какие документы относятся к внешним.
19. Какие документы относятся к документам по личному составу.
20. Для чего создана Государственная система документационного обеспечения управления.
21. Информационные модели электронного офиса.

22. Системы управления электронным документооборотом
23. Информационно-поисковые технологии для электронного документооборота
24. Организация работы с документами в бухгалтерии.
25. Систематизация и обеспечение сохранности документной информации
26. Телевизионные информационные системы.
27. Архивное хранение документов и дел
28. В чем преимущество электронного документа по отношению к бумажному
29. Офисные информационные системы, используемые в процессе документирования управленческой деятельности.

30. реквизитов в документе.

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

а) основная литература

Стандартизация и оценка соответствия : учебное пособие [Электронный ресурс] / В.Е. Сыцко, Л.В. Целикова, К.И. Локтева, И.Н. Прокофьева. - Минск : Высшая школа, 2015. - 238 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=143596>

Кирсанова М.В. Современное делопроизводство. - М.: Инфра-М, 2015

Васильева И.Н., Галкина Л.А., Григорович Д.Ю. Организация делопроизводства и персональный менеджмент: применение компьютерного тренинга. - М.: Вузовский учебник, 2015

Васильева И.Н., Островский Э.В., Юртаев И.Ю. Организация делопроизводства и персональный менеджмент. - М.: Вузовский учебник, 2015

Раздорожный А.А. Документирование управленческой деятельности. - М.: Инфра-М, 2015

Корнеев И.К., Пшенко А.В., Машурцев В.А. Управление документами. - М.: Инфра-М, 2015

Коробейникова Л.С., Купрюшина О.М. Документационное обеспечение делового общения. - М.: Магистр, 2015

Пшенко А.В. Документационное обеспечение управления. - М.: Академия, 2015

Пшенко А.В. Документационное обеспечение управления: практикум. - М.: Академия, 2015

б) дополнительная литература

Румынина Л.А. Документационное обеспечение управления. - М.: Академия, 2015

Крюкова Н.П. Документирование управленческой деятельности. - М.: Инфра-М, 2015

Кузнецов И.Н. Секретарское дело - М.: АСТ, 2015

Андреева В.И. Практика делопроизводства: организация и ведение. - М.: Кнорус, 2015

Кузнецова Т.В. Делопроизводство. / под ред. Т.В. Кузнецовой. - М.: МЦФЭР, 2015

Басаков М.И., Замыцкова О.И. Делопроизводство. - Ростов н/Д: Феникс, 2015

Галахов В.В., Корнеев И.К. Секретарское дело (образцы документов, организация и технология работы) . - М.: ТК Велби: Проспект, 2015

Васильева И.Н., Желнинский Г.С. Организация делопроизводства и персональный менеджмент. - М.: Вузовский учебник, 2015

Макарова Н.В., Николайчук Г.С., Титова Ю.Ф. Компьютерное делопроизводство: учебный курс. - СПб.: Питер, 2015

Андреева В.И. Делопроизводство: организация и ведение. - М.: Кнорус, 2015

Кирсанова М.В. Делопроизводство на малом предприятии. - М.: Омега - Л, 2015

Охотников А.В., Булавина Е.А. Документоведение и делопроизводство. - М.: ИКЦ МарТ, 2015

Охотников А.В., Булавина Е.А. Документоведение и делопроизводство. - М.: ИКЦ МарТ, 2015

Пшенко А.В. Документационное обеспечение управления. - М.: Академия, 2015

Кузнецов И.Н. Делопроизводство. - М.: Дашков и К, 2015

10. Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

а) полнотекстовые базы данных

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)

Для проведения лекционных занятий по данной дисциплине используются аудитории, оснащенные мультимедийным оборудованием.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

12 Словарь основных терминов

Информационная сеть – *informationnetwork* - совокупность информационных систем, использующих средства вычислительной техники и взаимодействующих друг с другом посредством коммуникационных каналов.

Информационная система – *informationsystem* – совокупность элементов (материальных или идеальных), определенным образом связанных между собой и образующих некоторую целостность. В качестве системы можно рассматривать любой объект действительности. Любая система уже по своей сути является информационным образованием, т.к. взаимосвязи ее элементов осуществляются посредством перетоков информации. Понятие системы в интернетике используется очень широко, имеет множество смысловых значений и чаще всего относится к взаимосвязанному набору средств технического и программного обеспечения, а также организационно упорядоченной совокупности документов.

Информационная среда – *informationenvironment* – совокупность окружающих информационную систему элементов (объектов), которые оказывают на нее влияние или, наоборот, на которые она воздействует. Внешняя среда любой системы рассматривается как подсистема информационной структуры более высокого уровня и, поэтому, является информационным образованием уже по своей сущности. Интернет, например, представляет среду для своих объектов и одновременно сам функционирует в информационном пространстве ноосферы.

Информационная среда общества – *informationsocietiesenvironment* - совокупность информационных ресурсов, информационно-коммуникационной инфраструктуры, средств информатизации, информационных продуктов и услуг информатизации, политических, социально-экономических и культурных условий реализации процессов информатизации, позволяющая обеспечить существенное повышение качества жизни населения, социально-политическую стабильность государства и переход общества к устойчивому развитию.

Информационная экономика – *informationeconomy* - сектор экономики, возникший благодаря развитию глобального процесса информатизации. Включает в себя производство средств информатизации, а также информационных продуктов, услуг и информационный рынок.

Информационное взаимодействие – *informationinteraction* - процесс обмена сведениями (информацией), приводящий к изменению знания хотя бы одного из получателей этих сведений. В живых и технических системах существует сложная иерархия уровней информационных взаимодействий, которые в общем основываются на двух схемах:

передатчик – кодирующее устройство – канал связи – декодирующее устройство – приемник (классическая схема К.Шеннона); схема управления Н.Винера, в которой наряду с прямым потоком информации, присутствует обратный, передающий информацию о состоянии управляемого объекта (системы).

Организация оптимальных условий для информационных взаимодействий между

пользователями при решении прикладных задач, по сути, является основным предназначением Интернета.

Информационное обслуживание – *informationservice* - предоставление информации для выработки и принятия решений, удовлетворения культурных, научных, производственных, бытовых и других потребностей человека.

Информационное пространство – *informationspace* - форма существования информационных систем, характеризующаяся структурой, протяженностью и дифференцированностью.

Информационно-инфраструктурный комплекс – *information-infrastructuralcomplex* - условно интегрированное социально-экономическое образование, построенное на базе отдельного реального элемента инфраструктуры производственного объекта с использованием современных сетевых информационных технологий. Практически представляет собой совокупность электронных, прочих инфраструктурных и производственных бизнес-решений взаимодействующих и развивающихся в едином виртуальном пространстве данного элемента инфраструктуры.

Информационно-поисковая система – *informationretrievalsystem* – система, предназначенная для поиска информации в базе данных и всей совокупности информационных ресурсов.

Информационно–производственный комплекс – *information-industrialcomplex* - условно интегрированное социально-экономическое образование, построенное на базе реального производственного объекта с использованием современных сетевых информационных технологий. Практически представляет собой совокупность электронных, производственных и инфраструктурных бизнес–решений, взаимодействующих и развивавшихся в едином отраслевом и виртуальном пространстве.

Информационно–тематический комплекс – *information-subjectcomplex* - условно интегрированное социально-экономическое образование, построенное на базе отдельного, имеющего особое значение, реального элемента непромышленной инфраструктуры с использованием современных сетевых информационных технологий. Практически представляет собой совокупность электронных, прочих инфраструктурных и производственных бизнес-решений взаимодействующих и развивающихся в едином виртуальном пространстве данного элемента непромышленной инфраструктуры.

Информационно–территориальный комплекс — *information-territorialcomplex* - условно интегрированное социально-экономическое образование, построенное в границах определенной территории на базе полиотраслевой совокупности реальных производственных объектов с использованием современных сетевых информационных технологий. Практически представляет собой совокупность электронных, производственных, инфраструктурных бизнес–решений и социальных процессов взаимодействующих и развивающихся в едином территориальном виртуальном пространстве.

Информационные процессы – *informationprocesses* - процессы создания, сбора, обработки, поиска, распространения и хранения информации.

Информационные технологии – *informationtechnology* – совокупность методов, производственных и программно-технологических средств, объединенных в технологическую цепочку, обеспечивающую сбор, хранение, обработку, вывод и распространение информации для снижения трудоемкости процессов использования информационных ресурсов, повышения надежности и оперативности.

Информационный анализ - *informationanalysis* – изучение документов и определения объема формируемой и используемой информации, а также разработка схемы документооборота и модели информационных связей.

Информационный код – *informationcode* - форма вещества или энергии, с помощью которых переносится информация.

Информационный коллапс – *informationcollapse* - гипотетическое состояние сетевого информационного пространства, угрожающее его стабильности и нормальному

функционированию. Характеризуется резким снижением пропускной способности каналов связи. Возникает при ситуации, когда существующие технологии не в состоянии передать нарастающие объемы трафика.

Информационный комплекс – information complex - обобщенное название информационно–производственных, -инфраструктурных, -территориальных, -тематических комплексов. Представляет собой вертикальное, условно интегрированное социально-экономическое образование, построенное на базе реальных объектов с использованием современных сетевых информационных технологий.

Информационный потенциал – information potential - совокупность средств, методов и условий, позволяющих активизировать и эффективно использовать информационные ресурсы.

Искусственный интеллект – artificial intelligence - способность прикладного процесса обнаруживать свойства, ассоциируемые с разумным поведением человека.

Искусственный разум – гипотетическая техническая система, способная обнаруживать свойства, идентичные разумному мышлению и поведению человека. В отличие от систем искусственного интеллекта, не только оперирует готовыми знаниями, но и творит (создает) новые знания.

Источник информации – source of information - объект, идентифицирующий происхождение информации; единичный элемент подмножества того или иного класса информационных ресурсов, доступного пользователю и обладающего, как правило, некоторой проблемной определенностью.

Когнитивные технологии – информационные технологии, специально ориентированные на развитие интеллектуальных способностей человека. Характерными примером такой технологии является компьютерная графика, позволяющая в пространственной форме представлять на экране компьютера не только различные геометрические фигуры, но и различные математические формулы. Такие представления развивают пространственное воображение человека и его ассоциативное мышление.

Коммутация пакетов – packet switching - форма передачи, при которой данные, разбитые на отдельные пакеты, могут пересылаться из исходного пункта в пункт назначения разными маршрутами. Конкретный маршрут выбирается передающим и принимающим компьютерами, исходя из таких факторов, как наличие соединения и объем трафика. Основное достоинство – эффективность использования каналов с фиксированной и ограниченной полосой.

Компании "высоких технологий" – условное название компаний, главным активом которых является интеллектуальная собственность и высококвалифицированный персонал. Сфера деятельности – высокотехнологичные отрасли и постиндустриальные технологии. К подобным компаниям, как правило, обычно относятся: Интернет-компании; разработчики программного обеспечения и производители полупроводниковых устройств; операторы мобильной и космической связи; биотехнологические компании; компании, занятые в сфере НИОКР; масс-медийные компании; производители высокотехнологического оборудования.

Комплексная автоматизация производства – complex automation manufacturing – методология автоматизации производственных процессов с помощью компьютеров. Объединяет проектные работы, технологические средства, системы планирования, контроля, управления и учета. В результате предприятия существенно уменьшает накладные расходы, затраты на финансирование, обеспечивает экономию сырья и энергии, сокращает брак и отходы.

Компьютер – computer – устройство, выполняющее заданную программой последовательность операций. В информатике – комплекс технических средств, предназначенных для автоматической обработки информации в процессе решения вычислительных и информационных задач. Его ядром является один либо группа процессоров. Последние непосредственно взаимодействуют с кэш-памятью либо оперативной памятью и с помощью контроллеров связаны с внешними устройствами. Для

ввода данных используются клавиатура, сканеры и т. д. Вывод данных осуществляется на экраны, принтеры, динамики и другие устройства.

Компьютеризация - computerization – процесс развития индустрии компьютерных продуктов и услуг и их использования в обществе. Одно из необходимых условий для широкого развития Интернета.

Компьютерный вирус – computervirus – программа, имеющая возможность создавать свои дубликаты (не обязательно совпадающие с оригиналом) и внедрять их в вычислительные сети и/или файлы, системные области компьютера и прочие объекты с целью искажения и уничтожения данных и программ. При этом дубликаты сохраняют способность к дальнейшему распространению. Такие программы, как правило, составляются на языке ассемблера, никаких сообщений на экран дисплея не выдают. Переносятся при копировании с диска на диск либо по сети Интернет.

Конвергенция – convergence - процесс сближения разнородных электронных технологий в результате их быстрого развития и взаимодействия. В ближайшем будущем скорость передачи трафика в телекоммуникационных сетях станет столь высокий, а способ представления данных настолько универсальным, что в едином пакете можно будет передавать одновременно голос, изображение, текст, телепрограмму.

Контент – content – любое информационно значимое наполнение сервера, информационного комплекса – тексты, графика, мультимедиа. Организуется контент является его объем, актуальность и релевантность.

Конфиденциальная информация – confidential information - документационная информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством страны, уровнем доступа к Интернет-ресурсу, договоренностью взаимодействующих субъектов сети.

Криптография – cryptography - способ изменения данных с целью сделать их непонятными для непосвященных лиц. Является важным компонентом системы безопасности данных. Её сущность заключается в превращении данных перед их передачей в бессмысленный набор символов либо сигналов и восстановлении данных в первоначальной форме после их приёма адресатом.

Криптография с открытым ключом - publickey cryptography – метод шифрования, использующий ключевую пару. Один из ключей является открытым, другой – личным; сообщения, зашифрованные одним из ключей, могут быть расшифрованы только вторым. Использует асимметричные алгоритмы шифрования.

Локальная сеть - localareanetwork, LAN – компьютерная сеть, охватывающая ограниченную зону, например, отдельный этаж или здание.

Мобильный Интернет – mobileInternet – технология беспроводного доступа в Интернет на основе протокола WAP. Транспорт для передачи запросов в сетях мобильной связи может являться служба пакетной передачи данных GPRS (generalpacketradioservice) или CSD (circuitswitcheddata). Обеспечивает сервис высокого уровня, особенно возможность эффективного управления бизнесом.

Модем – modem – внешнее или внутреннее устройство, подключаемое к компьютеру для передачи и приема сигналов по разным линиям связи. Сокращение от "модулятор - демодулятор", что указывает на принцип работы этого устройства: преобразование цифрового сигнала, полученного от компьютера, в аналоговую форму для передачи и обратное преобразование принятого сигнала из аналоговой формы в цифровую.

Мотивации пользователей Интернета – Internetusermotivations - побуждения, вызывающие активность и определяющие направленность пользователей на работу в сетевом информационном пространстве. (В широком смысле – это то, ради чего человек выполняет какую-либо деятельность.) Выделяются следующие типы мотиваций (в порядке уменьшения их значимости): деловая, познавательная, сотрудничество, самореализация, аффилиативная (выражения социальной сущности), рекреационная и игровая, самоутверждение, коммуникативная. Мотивации пользователей изменяются со временем – постепенно уменьшается вес мотивов делового и профессионального характера и

увеличивается вес мотивов коммуникативного, корпоративного и творческого содержания.

Мотивации пользователей Интернета – Internetusermotivations - побуждения, вызывающие активность и определяющие направленность пользователей на работу в сетевом информационном пространстве. (В широком смысле – это то, ради чего человек выполняет какую-либо деятельность.) Выделяются следующие типы мотиваций (в порядке уменьшения их значимости): деловая, познавательная, сотрудничество, самореализация, аффилиативная (выражения социальной сущности), рекреационная и игровая, самоутверждение, коммуникативная. Мотивации пользователей изменяются со временем – постепенно уменьшается вес мотивов делового и профессионального характера и увеличивается вес мотивов коммуникативного, корпоративного и творческого содержания.

Мэйнфрейм – mainframe – мощный компьютер, предназначенный для выполнения сложных интенсивных вычислительных работ. С мэйнфреймом, как правило, работают множество пользователей, каждый из которых располагает лишь терминалом, лишенным собственных вычислительных мощностей.

Научные методы интернетики – совокупность правил, приемов и операций практического и теоретического освоения сетевого информационного пространства, служащие для получения и обоснования знаний о нем. Общие методы: анализ, синтез, абстрагирование, сравнение, индукция, дедукция, аналогии и др. Специфические методы: общенаучные методы математики, статистики, электроники, кибернетики, информатики, социологии, экономики, политологии и др. Практические методы: наблюдение, измерение, эксперимент, моделирование и др. Логические методы: доказательство, объяснение, выведение следствий и др. В интернетике также огромную роль играют методы научного творчества, в процессе которых исследование соединяется с созданием нового технологического устройства, изобретением.

Обмен вычислительными ресурсами – peer-to-peercomputing, P2P – технология, обеспечивающая возможность обмена вычислительными и иными ресурсами между несколькими компьютерами, подключенными к Интернету. Один из наиболее перспективных инструментов сетевого бизнеса. В ближайшее время планируется создание собственного протокола и операционной системы для этой технологии.

Обобщение информации – generalizationofinformation - преобразование информации о наличии множества простых частных событий в информацию о наличии некоего события более высокого уровня, в которое эти частные события входят как отдельные его элементы.

Объект и предмет интернетики – Объектом исследований интернетики является информационная среда, ее свойства, и такие происходящие в ней процессы, которые учитываются при осуществлении коммуникаций посредством глобальной компьютерной сети. Предметом исследований являются информационные взаимодействия, осуществляемые участниками коммуникаций посредством глобальной компьютерной сети.

Онлайновые технологии – online - средства коммуникации сообщений в сетевом информационном пространстве, обеспечивающие синхронный обмен информацией в реальном времени: "разговорные каналы" (чаты), аудио-и видеоконференции и др.

Операционная система – operatingsystem – комплекс программ, обеспечивающий в системе выполнение других программ, распределение ресурсов, планирование, ввод-вывод и управление данными.

Операционная система Linux – operatingsystemLinux – сетевая операционная система, ядро которой разработано на базе операционной системы Unix. Одна из важнейших особенностей – она распространяется бесплатно по открытой лицензии GNU в рамках Фонда бесплатного программного обеспечения. Применяется в основном для создания серверов в Интернете и интрасетях.

Открытый ключ ЭЦП – publickeytoanelectronicdigitalsignature - криптографический ключ, который связан с секретным (закрытым, личным) ключом с помощью особого математического соотношения. Открытый ключ известен всем пользователям системы и предназначен для проверки ЭЦП и ее расшифрования, он позволяет определить автора

подписи и достоверность электронного документа, но не позволяет вычислить секретный ключ.

Оффлайновые технологии – offline -средства коммуникации сообщений в сетевом информационном пространстве, допускающие существенную асинхронность в обмене данными и сообщениями: списки рассылки, группы новостей, вэб-форумы и т. д.

Пакет – packet – производственная единица информации, передаваемая по сети или по каналу связи. Размер пакета определяется используемым протоколом, но в принципе пакет – это набор байтов, содержащий собственно передаваемые данные и информацию об отправителе и адресате.

Память – memory – способность объекта сохранять и воспроизводить информацию. В зависимости от характера использования выделяют кэш-память, оперативную память и внешнюю память.

Параметры информации – parameterofinformation -характеристики, с помощью которых оцениваются информационные ресурсы. К основным параметрам относятся: содержание, охват, время, источник, качество, соответствие потребностям, способ фиксации, язык, стоимость. Подробнее см. приложение 1.

Пароль – password - секретное слово, предъявленное пользователем системе для получения доступа к данным и программам. Является средством их защиты от несанкционированного доступа.

Пользователь - user – субъект, обращающийся к собственнику или владельцу за получением необходимых ему информационных продуктов или возможности использования средств международного информационного обмена и пользующийся ими.

Порт – port – точка доступа к устройству либо программе.

Портал – portal – сайт, организованный как системное многоуровневое объединение разных ресурсов и сервисов. Дает пользователю четкую информацию, осуществляет мгновенный доступ к таким сервисам, как поисковые системы, электронный шоппинг, бесплатная электронная почта, торговая реклама, мгновенная рассылка сообщений, вэб-аукционы, чаты. Порталы обладают возможностью как привлекать большое число пользователей, так и собирать информацию об их интересах. Под данным определением принято понимать порталы общего типа, играющие роль "отправной точки" для определенной аудитории Интернета. Порталы общего типа имеют горизонтальную структуру организации, то есть объединяют несколько тем.

Портал вертикальный – verticalportal - вэб-сайт узкой тематической направленности, предоставляющий различные сервисы в ее рамках. Наиболее перспективный информационный ресурс и инструмент, имеющий своих последователей во всем мире.

Портал горизонтальный – вэб-сайт общего характера, предлагающий набор сервисов, обслуживающих различные темы.

Посетитель – visitor – пользователь конкретными ресурсами сети. Некоторые владельцы серверов (или сайтов) размещают счетчики числа посетителей.

Представительский сервер – proxyserver – компьютер или работающее на нем программное обеспечение, образующие барьер между двумя сетями, одна из которых закрыта для посторонних, а другая общедоступна. Изолирует интрасеть, выступая в Интернете в роли ее представителя. Главная обязанность – передавать запросы клиентов сети узлам Интернет и возвращать требуемую информацию клиенту.

Приложение – application - совокупность программ, реализующих обработку данных в определенной области применения.

Провайдер услуг доступа к приложениям – applicationserviseprovider, ASP – компания, занимающаяся сдачей в аренду, обслуживанием и продажей прикладных программ на своей технологической базе. Как правило, услуги такой компании нацелены на решение следующих задач:

- хостинг сайтов и почтовых служб;
- эксплуатация ERP-систем;

Интернет-магазины и торговые площадки;
доступ к сводным каталогам Интернет-продавцов;
предоставление защищенного доступа в сеть и др.

Основные достоинства готовых ASP-решений состоят в минимизации риска и финансовых затрат при вхождении в Интернет-бизнес.

Программа-репликант – копия типовой программы, предназначенная для создания нового Интернет-ресурса с другим контентом.

Программное обеспечение (ПО) – software – комплекс программ, обеспечивающий обработку или передачу данных.

Протокол – protocol – набор правил, которым следуют компьютеры и программы при обмене информацией. Существует масса различных протоколов, которые управляют всеми аспектами связи и передачи данных – от аппаратного до прикладного уровня, но все они сходны в том, что задают правила, делающие связь возможной.

Протокол беспроводных приложений – wirelessapplicationprotocol, WAP – протокол, обеспечивающий доступ в Интернет с беспроводного устройства (мобильного телефона, карманного персонального помощника) к специальным ресурсам – сайтам со страницами, выполненными на языке WML.

Протокол передачи гипертекстовой информации – hypertexttransferprotocol, HTTP – транспортный протокол, обеспечивающий доступ к документам на вэб-узлах. В этом качестве он фактически выполняет все запросы к вэб-узлам.

Протокол управления передачей / межсетевой протокол - transmissioncontrolprotocol / Internetprotocol, TCP/IP – набор протоколов, разработанный для Интернета и ставший его основой. TCP гарантирует, что каждый посланный байт дойдет до получателя без потерь. IP присваивает локальные IP-адреса физическим сетевым адресам, обеспечивая тем самым адресное пространство, с которым работают маршрутизаторы. В семейство TCP/IP входят и протокол Telnet, который позволяет удаленным терминалам подключаться к удаленным узлам (компьютерам), система доменной адресации DNS, дающая возможность пользователям адресоваться к узлам сети по символьному доменному имени вместо цифрового IP-адреса, протокол передачи файлов FTP, который определяет механизм хранения и передачи файлов, а также протокол передачи гипертекста HTTP.

Процессор – processor – устройство, предназначенное для выполнения команд и реализующее функцию управления и выполнения арифметических и логических операций над информацией.

Региональная сеть – wideareanetwork, WAN – крупная, нередко географически рассредоточенная сеть, коммуникационными средствами объединяющая в единое целое компьютеры в разных пунктах. Может охватывать и множество зданий в одном районе, и выходить за пределы государственных границ. Несколько распределенных сетей, связанных между собой, чаще называют не региональными сетями, а интернетями или сетевыми комплексами.

Регулирование Интернет – комплекс законодательных и организационных мер, направленных на поддержание и развитие Интернет. Включает в себя: коммерческое законодательство, меры по развитию конкуренции, лицензирование, технологические стандарты, регулирование цен, налоговое обложение, защиту интеллектуальной собственности, потребителей, конфиденциальности, обеспечение ответственности провайдеров, преследование компьютерных преступлений и др. Меры по регулированию Интернет должны обеспечивать прозрачность и открытость. В связи с уникальной природой Интернета, его регулирование затруднено и в большинстве стран отсутствует специальный “Закон об Интернете”. Существует также опасность чрезмерного “усердия” властей в этом вопросе, которое может уничтожить одно из основных “завоеваний” Интернета – его свободу.

Репликация - replication - дублирование базы данных на нескольких серверах. Повышает эффективность доступа к информации, но чтобы быть действительно полезной,

должна гарантировать регулярное обновление и синхронизацию копий.

Репликация программного обеспечения – *softwarereplication* - тиражирование программного обеспечения типового информационного комплекса с целью дальнейшего клонирования на его основе нового отраслевого портала или комплекса.

Семантика – *semantics* – раздел языкознания, исследующий с семиотических (семиотика – наука о знаках и знаковых системах) позиций смыслы и значения единиц языка (слов, предложений и др.), его выражений и логических форм, участвующих в его порождении, построении и изменении. В компьютерном программировании – определяет сущность кодов, команд, сообщений и охватывает совокупность операций, служащих для определения либо кодирования смысла данных.

Сервер – *server* – объект, предоставляющий сервис другим объектам по их запросам. В Интернете – компьютер, подключенный к сети, или выполняющаяся на нем программа, предоставляющие клиентам доступ к общим ресурсам и управляющие этими ресурсами. Наиболее важными типами серверов являются:

серверы WWW, предназначенные для представления взаимосвязанной мультимедийной информации и содержимого баз данных;

серверы электронной почты;

серверы FTP, предназначенные для обмена файлами;

серверы общения в реальном времени (чаты);

серверы, обеспечивающие работу Интернет-телефонии;

системы трансляции радио и видео через Интернет.

Сервис – *service* – совокупность средств для обслуживания пользователей; набор функций одного из уровней программной структуры сети, обеспечивающих доступ к объектам вышележащего уровня через интерфейс между этими уровнями.

Сервисы Интернет – *Internet service* - процессы обслуживания объектов Интернет. Сервисы предоставляются пользователям, программам, системам, уровням, функциональным блокам. Наиболее распространенными видами являются: хранение данных, передача сообщений и блоков данных, электронная и речевая почта, организация и управление диалогом партнеров, предоставление соединений, проведение сеансов, видео-сервис. Сервис осуществляют сетевые службы.

Сертификация – *certification* – процедура удостоверения какого-нибудь факта.

Сетевая операционная система – *network operating system* – комплекс программ, обеспечивающих в сети обработку, хранение и передачу данных. Определяет взаимосвязанную группу протоколов верхних уровней, обеспечивающих основные функции сети. К ним в первую очередь относятся: адресация объектов, функционирование служб, обеспечение безопасности данных, управление сетью.

Сетевое информационное пространство – *information network space* - неотъемлемая часть глобального информационного пространства, ограниченная рамками коммуникационных сетей. Учитывая конвергенционные тенденции, оно практически является синонимом понятия "Интернет".

Сеть информационных комплексов – совокупность клонированных информационных комплексов, имеющих различную тематическую направленность, унифицированное программное обеспечение и интерфейс, частично унифицированный контент и взаимодействующих друг с другом посредством коммуникационных каналов.

Системная интеграция – *systems integration* – комплексный подход к автоматизации проектирования, производства и создания сетей.

Социальный интеллект – совокупный творческий потенциал общества, определяющий способности людей производить и усваивать новые знания, формы и методы организации труда и новые технологии.

Спам – *spam* - рассылка какого-либо сообщения (чаще всего – рекламного или коммерческого содержания) множеству адресатов, для которых данное сообщение нежелательно, или во множество списков и групп новостей, тематика которых не

соответствует содержанию сообщения. Справедливо считается тяжелым нарушением этикета и правил применения компьютерных сетей.

Списки рассылки – maillists - простой сервис Интернет, не имеющий собственного протокола и работающий исключительно через электронную почту. Осуществляет коммуникацию сообщений всем подписчикам с одного специального адреса.

Стандартные сервисы информационного комплекса – унифицированные для всех типов информационных комплексов процессы обслуживания пользователей и функциональных модулей. К ним относятся: административная система, виртуальный офис, расчетная система, торговая система, регистрационно-поисковая система, генератор договоров, баннерная система, развлекательная система, бизнес-карта, подписка на новости. Функционирование сервисов осуществляется с использованием программных модулей, которые также являются унифицированными для всех типов комплексов.

Страница – page - документ, снабженный уникальным адресом, который можно открыть и посмотреть с помощью программы просмотра. Страницы составляют WWW. Как правило, это мультимедийные документы, включающие текст, графику, звук, видео или анимацию, гиперссылки на другие документы.

Тезаурус гипертекста – hypertextthesaurus – автоматизированный словарь, отображающий семантические отношения между лексическими единицами дескрипторного информационного-поискового языка и предназначенный для поиска слов по их смысловому содержанию.

Телеконференция – telecoferencing – метод проведения дискуссий между удаленными группами пользователей. Она осуществляется в режиме реального времени или просмотра документов.

Топология – topology – конфигурация сети в целом. Примеры топологий локальных сетей – шинная, кольцо, звезда.

Трафик – traffic – совокупный объем передаваемой информации за единицу времени, выраженный в единицах измерения компьютерной памяти (бит/с).

Удаленный доступ – remoteaccess – технология взаимодействия абонентских систем с локальными сетями через территориальные коммуникационные сети.

Узел – node – компьютер, терминал или любое другое устройство, подключенное к сети. Каждому узлу сети присвоен уникальный адрес, позволяющий другим компьютерам сети связываться с ним.

Универсальный локатор ресурсов – uniformresourcelocator, URL - стандартный способ представления местонахождения определённого ресурса в Интернете. В него входит, кроме названия файла и каталога, сетевой адрес машины и метод доступа к файлу. По сути является протоколом работы с программами-серверами, функционирующими на удаленных компьютерах.

Универсальный оператор – universalstatement -владелец диверсифицированной информационной магистрали, который предлагает клиенту весь спектр услуг: от стандартной телефонной связи до помощи по электронному ведению домашнего хозяйства.

Упорядочение Интернет – sortingofInternet - внутреннее обустройство сетевого информационного пространства, подразумевающее структурирование, перегруппировку основных узлов информации и консолидирование их по определенным темам. Консолидация информационных ресурсов происходит вокруг конкретных сфер человеческой деятельности, например, наука, образование, экономика, искусство, политика и т. д. Точками консолидации выступают отрасли (виды, типы) этих сфер. Такой подход обуславливает необходимость изменения архитектуры сети и требует обеспечить: выработку стандартов представления информации; детерминацию ресурсов по назначению, достоверности и актуальности, экономическому потенциалу; принятие правил и протоколов, регулирующих деятельность пользователя. Упорядочение Интернет отличается от регулирования и является по сути технологической процедурой.

Управление сетью – networkmanagement – целенаправленное воздействия на

вычислительную или информационную сеть, осуществляемое для организации их функционирования по заданной программе: включение и отключение системы, каналов передачи данных, терминалов, диагностика неисправностей, сбор статистики, подготовка отчетов и т. п.

Файл – file – совокупность данных, рассматриваемая как единое целое. Состоит из следующих элементов: байта (единицы информации); поля (последовательности взаимосвязанных байтов); записи (группы взаимосвязанных полей); файла (набора записей); файлохранилища (памяти, хранящей множество файлов). К атрибутам файла в первую очередь относятся его имя, тип содержимого, дата и время создания, фамилия создателя, размер, условия предоставления разрешений на его использование, метод доступа.

Формат – format -структура информационного объекта. Определяет способ расположения и представления данных в разнообразных объектах: таблицах, базах данных, принтерах, блоках данных.

Футурология Интернет – область научных знаний (синоним - прогнозирование, прогностика), охватывающая перспективы развития сетевого информационного пространства. Это неотъемлемая тема исследований и публикаций аналитиков, опосредованно влияющая на реальное развитие индустрии Интернет.

Хост – host – установленный в узлах сети компьютер (сервер), решающий вопросы коммуникации и доступа к сетевым ресурсам: модемам, факс-модемам, большим компьютерам и др.; главный, ведущий, центральный компьютер.

Чат – chat – канал обмена текстовыми сообщениями в режиме реального времени.

Шифрование информации – encryption – взаимно однозначное математическое (криптографическое) преобразование, зависящее от ключа (секретный параметр преобразования), которое ставит в соответствие блоку открытой информации, представленной в некоторой цифровой кодировке, блок зашифрованной информации, также представленной в цифровой кодировке.