

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО СВЯЗИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ ИМ. ПРОФ. М.А. БОНЧ-БРУЕВИЧА»  
(СПбГУТ)**

Кафедра Бизнес-информатики  
(полное наименование кафедры)

Первый проректор – проректор по учебной работе  
УТВЕРЖДАЮ  
Г.М. Машков  
« 19 » 06 20 18 г.

Регистрационный №\_17.07/103-Д

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Управление ИТ-сервисами и контентом

(наименование дисциплины)

образовательная программа высшего образования

38.03.05 Бизнес-информатика

(код и наименование направления подготовки / специальности)

бакалавр

(квалификация)

Анализ и проектирование бизнес-процессов предприятия в  
цифровой экономике

(направленность / профиль образовательной программы)

очная форма

(форма обучения)

Санкт-Петербург

Рабочая программа дисциплины составлена на основе требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности) подготовки «38.03.05 Бизнес-информатика», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 26.08.2016 № 1002, и в соответствии с рабочим учебным планом, утвержденным ректором университета.

## 1. Цели и задачи дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» является:

Целью преподавания дисциплины является формирование общих знаний о сервисном подходе к управлению и организации ИТ-услуг, направленном на удовлетворение потребностей бизнеса.

Эта цель достигается путем решения следующих(ей) задач(и):

1. Дать представление об ИТ сервисах предприятия и моделях их предоставления;
2. Познакомить с технологией ITSM (Information Technology Service Management) и библиотекой лучших практик ITIL (Information Technology Infrastructure Library);
3. Познакомить с понятием контент предприятия;
4. Дать навыки работы в системе управления взаимоотношениями с клиентами.

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление ИТ-сервисами и контентом» Б1.Б.18 является одной из дисциплин базовой части учебного плана подготовки бакалавриата по направлению «38.03.05 Бизнес-информатика». Исходный уровень знаний и умений, которыми должен обладать студент, приступая к изучению данной дисциплины, определяется изучением таких дисциплин, как «Анализ данных»; «Информационное обеспечение бизнес-процессов предприятия»;

## 3. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Компетенции, установленные ФГОС ВО

Таблица 1

| № п/п | Код компетенции | Наименование компетенции  |
|-------|-----------------|---|
| 1     | ОПК-1           | способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности |
| 2     | ПК-6            | управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)  |

Планируемые результаты обучения

Таблица 2

| Код компетенции | знать   | уметь  | владеть   |
|-----------------|---|--|---|
| ОПК-1           | основные методы и технологии обработки, анализа и хранения данных | применять информационные технологии для решения управленческих задач | современными информационно-коммуникационными технологиями |

|      |   |  |  |
|------|---|--|--|
| ПК-6 | виды контента информационных ресурсов предприятия и интернет-ресурсов | использовать системы управления контентом CMS для создания интернет-ресурсов | технологиями управления взаимодействиями с клиентами CRM |
|------|---|--|--|

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Очная форма обучения

Таблица 3

| Вид учебной работы  |       | Всего часов | Семестры |
|---|-------|-------------|----------|
|   |       |             | 7        |
| Общая трудоемкость  | 3 ЗЕТ | 108         | 108      |
| <b>Контактная работа с обучающимися</b>   |       | 50.25       | 50.25    |
| в том числе:  |       |             |          |
| Лекции  |       | 20          | 20       |
| Практические занятия (ПЗ)   |       | 16          | 16       |
| Лабораторные работы (ЛР)  |       | 14          | 14       |
| Защита контрольной работы   |       | 0.0         | 0.0      |
| Защита курсовой работы  |       |             | -        |
| Защита курсового проекта  |       |             | -        |
| Промежуточная аттестация  |       | 0.25        | 0.25     |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся (СРС)</b>   |       | 57.75       | 57.75    |
| в том числе:  |       |             |          |
| Курсовая работа   |       |             | -        |
| Курсовой проект   |       |             | -        |
| И / или другие виды самостоятельной работы: подготовка к лабораторным работам, практическим занятиям, контрольным работам, изучение теоретического материала. |       | 49.75       | 49.75    |
| Подготовка к промежуточной аттестации   |       | 8           | 8        |
| <b>Вид промежуточной аттестации</b>   |       |             | Зачет    |

#### 5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины.

Таблица 4

| № п/п | Наименование раздела (темы) дисциплины | Содержание раздела  | № семестра |              |         |
|-------|--|---|------------|--------------|---------|
|       |  |   | очная      | очно-заочная | заочная |
| 1     | Раздел 1. ИТ-сервисы предприятия       | Понятие ИТ-сервиса, классификация сервисов, жизненный цикл сервиса. Функциональные области использования ИТ-сервисов. Сервис-ориентированная архитектура (SOA). | 7          |              |         |

|   |  |   |   |  |  |
|---|--|---|---|--|--|
| 2 | Раздел 2.<br>ITIL/ITSM -<br>концептуальная<br>основа процессов ИС-<br>службы | Общие сведения о библиотеке ITIL. Структура ITIL. Использование ITIL для обеспечения качества ИТ-сервисов и повышения степени удовлетворенности пользователей. Управление ИТ-сервисами на основе клиентоориентированного подхода ITSM.  | 7 |  |  |
| 3 | Раздел 3.<br>ИТ-сервисы и<br>аутсорсинг                                      | Понятие и виды аутсорсинга. ИТ-аутсорсинг. Процессы поддержки и предоставления ИТ-сервисов. Соглашение об уровне обслуживания (SLA). Ключевые показатели эффективности (KPI).   | 7 |  |  |
| 4 | Раздел 4.<br>Модели<br>предоставления ИТ-<br>сервисов                        | Облачные вычисления (CloudComputing). Модели Softwareas a service - программное обеспечение как услуга, Infrastructureas a Service - инфраструктура как услуга, Platformas a Service - платформа как услуга.  | 7 |  |  |
| 5 | Раздел 5.<br>Понятие и структура<br>контента предприятия                     | Понятие контента. Источники и структура контента. Требования, предъявляемые к контенту, методы его управлением. Влияние контента на эффективность деятельности предприятия. Обеспечение правовой защиты контента.   | 7 |  |  |
| 6 | Раздел 6.<br>Веб-контент   | Веб-контент и его использование на предприятии. Базовые сервисы и технологии сети Интернет. Поиск и анализ веб-контента. Ресурсы сети Интернет, как источник веб-контента. Классификация интернет-ресурсов. Глобализация экономики и ее влияние на требования к веб-контенту.   | 7 |  |  |
| 7 | Раздел 7.<br>Управление контентом<br>на предприятии                          | Копирайтинг в сети Интернет. Цели и задачи текстов на сайте. Контент-менеджмент, цели и задачи. Контент-модель предприятия. Этапы создания и использования контента. Персонализация и кастомизация, их роль в маркетинге. Влияние на лояльность клиентов. Контент-инжиниринг. Основные подходы. Специфика бизнес-контента Интернет-мерчандайзинг, основные принципы в e-commerce. | 7 |  |  |
| 8 | Раздел 8.<br>Создание и<br>управление<br>предприятием на<br>основе CRM.      | Концепция управления взаимоотношениями с клиентами. Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM). Структура и основные модули системы. База данных, как ядро CRM-системы. Примеры CRM систем (клиентские CRM и CRM на основе SaaS). Критерии выбора CRM систем.   | 7 |  |  |

5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами.

Таблица 5

| № п/п | Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин |
|-------|---|
| 1     | Организация электронного бизнеса                    |
| 2     | Управление жизненным циклом ИС                      |

## 5.3. Разделы дисциплин и виды занятий.

## Очная форма обучения

Таблица 6

| № п/п  | Наименование раздела (темы) дисциплин                              | Лек-ции | Практ. занятия | Лаб. занятия | Семинары | СРС   | Всего часов |
|--------|--|---------|----------------|--------------|----------|-------|-------------|
| 1      | Раздел 1.<br>ИТ-сервисы предприятия                                | 2       |                |              |          | 2     | 4           |
| 2      | Раздел 2.<br>ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы | 2       |                |              |          | 2     | 4           |
| 3      | Раздел 3.<br>ИТ-сервисы и аутсорсинг                               | 2       |                |              |          | 2     | 4           |
| 4      | Раздел 4.<br>Модели предоставления ИТ-сервисов                     | 2       |                |              |          | 2     | 4           |
| 5      | Раздел 5.<br>Понятие и структура контента предприятия              | 2       |                |              |          | 6     | 8           |
| 6      | Раздел 6.<br>Веб-контент   | 2       |                |              |          | 6     | 8           |
| 7      | Раздел 7.<br>Управление контентом на предприятии                   | 2       | 6              |              |          | 14    | 22          |
| 8      | Раздел 8.<br>Создание и управление предприятием на основе CRM.     | 6       | 10             | 14           |          | 15.75 | 45.75       |
| Итого: |  | 20      | 16             | 14           | -        | 49.75 | 99.75       |

## 6. Лабораторный практикум

## Очная форма обучения

Таблица 7

| № п/п  | Номер раздела (темы) | Наименование лабораторной работы                                  | Всего часов |
|--------|----------------------|---|-------------|
| 1      | 8                    | Работа в многопользовательской системе Quick Sales Demo           | 2           |
| 2      | 8                    | Работа в однопользовательской CRM системе QuickSale2              | 4           |
| 3      | 8                    | Работа в системе управления взаимодействиями с клиентами ато CRM  | 4           |
| 4      | 8                    | Работа в системе управления взаимодействиями с клиентами Мегаплан | 4           |
| Итого: |                      |   | 14          |

## 7. Практические занятия (семинары)

## Очная форма обучения

Таблица 8

| № п/п  | Номер раздела (темы) | Наименование практических занятий (семинаров)  | Всего часов |
|--------|----------------------|--|-------------|
| 1      | 7                    | Управление контентом на предприятии  | 6           |
| 2      | 8                    | Знакомство с облачными CRM-системами   | 4           |
| 3      | 8                    | Знакомство с основными модулями, выбранной CRM<br>Анализ работы склиентами на основе CRM | 2           |
| 4      | 8                    | Классификация CRM по различным критериям Сравнительный анализ CRM систем                 | 4           |
| Итого: |                      |  | 16          |

## 8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Рабочим учебным планом не предусмотрено

## 9. Самостоятельная работа

Очная форма обучения

Таблица 9

| № раздела дисциплины | Содержание СРС  | Форма контроля | Всего часов |
|----------------------|---|----------------|-------------|
| 1                    | Изучение теоретического материала.  | опрос          | 2           |
| 2                    | Изучение теоретического материала. Подготовка к практическим и лабораторным работам | опрос          | 2           |
| 3                    | Изучение теоретического материала. Подготовка к практическим и лабораторным работам | опрос          | 2           |
| 4                    | Изучение теоретического материала. Подготовка к практическим и лабораторным работам | опрос          | 2           |
| 5                    | Изучение теоретического материала. Подготовка к практическим и лабораторным работам | опрос          | 6           |
| 6                    | Изучение теоретического материала. Подготовка к практическим и лабораторным работам | опрос          | 6           |
| 7                    | Изучение теоретического материала. Подготовка к практическим и лабораторным работам | опрос          | 14          |
| 8                    | Изучение теоретического материала. Подготовка к практическим и лабораторным работам | опрос          | 15.75       |
| Итого:               |   |                | 49.75       |

## 10. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для самостоятельной работы по дисциплине рекомендовано следующее учебно-методическое обеспечение:

- Положение о самостоятельной работе студентов в Санкт-Петербургском государственном университете телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича;
- рекомендованная основная и дополнительная литература;
- конспект занятий по дисциплине;

- слайды-презентации и другой методический материал, используемый на занятиях;
- методические рекомендации по подготовке письменных работ, требования к их содержанию и оформлению (реферат, эссе, контрольная работа) ;
- фонды оценочных средств;
- методические указания к выполнению лабораторных работ для студентов;

## **11. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся**

Фонд оценочных средств разрабатывается в соответствии с Методическими рекомендациями по формированию ФОС и приказом Минобрнауки России от 5 апреля 2017г. № 301 г. Москва "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры" и является приложением к рабочей программе дисциплины.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Для каждого результата обучения по дисциплине определяются показатели и критерии оценки сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

- Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля включают в себя: тест (100 вопросов). Фонд оценочных средств для проведения рубежного контроля включают в себя: зачет (около 30 вопросов и практических заданий).

## **12. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### 12.1. Основная литература:

1. Вольфсон, Михаил Борисович. Управление ИТ- сервисами и контентом [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. Б. Вольфсон [и др.]. - СПб. : СПбГУТ. - Ч. 1, 2014. - 71 с.
2. Вольфсон, Михаил Борисович. Управление ИТ- сервисами и контентом [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. Б. Вольфсон, Ю. П. Левчук, Е. П.



Охинченко .- СПб. : СПбГУТ. - Ч. 2, 2014. - 64 с.

#### 12.2. Дополнительная литература:

1. Риз Дж. Облачные вычисления (Cloud Application Architectures) [Электронный ресурс] / Дж. Риз. - СПб. : БХВ-Петербург, 2011. - 288 с.
2. Скрипник Д. А. ITIL. IT Service Management по стандартам V.3.1 [Электронный ресурс] : учебное пособие / Скрипник Д. А. - М. : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016. - 373 с.

### **13. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Таблица 10

| <b>Наименование ресурса</b>   | <b>Адрес</b>   |
|---|--|
| Портал CRM онлайн   | <a href="http://www.crmonline.ru/">www.crmonline.ru/</a>   |
| НОУ ИНТУИТ - курс Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM). | <a href="http://www.intuit.ru/studies/courses/1154/151/info">www.intuit.ru/studies/courses/1154/151/info</a> |
| Аналитический портал рынка веб-разработок                                   | <a href="http://www.cmsmagazine.ru/">www.cmsmagazine.ru/</a>   |

### **14. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.**

#### 14.1. Программное обеспечение дисциплины:

- Google Chrome
- Open Office
- Quick Sales 2 Free
- Sails CRM

#### 14.2. Информационно-справочные системы:

- ЭБС iBooks (<https://ibooks.ru>)
- ЭБС IPRbooks (<http://www.iprbookshop.ru>)
- ЭБС Лань (<https://e.lanbook.com/>)
- ЭБС СПбГУТ (<http://lib.spbgut.ru>)

### **15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

#### 15.1. Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины

Важным условием успешного освоения дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать

составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

### 15.2. Подготовка к лекциям

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета, как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

### 15.3. Подготовка к практическим занятиям

Подготовку к каждому практическому занятию студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание

предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

В процессе подготовки к практическим занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

#### 15.4. Рекомендации по работе с литературой

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения. В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет. Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями

по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам;
- пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);
- использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»
- повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;
- обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);
- использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

### 15.5. Подготовка к промежуточной аттестации

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- внимательно прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

## 16. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Таблица 11

| <b>№ п/п</b> | <b>Наименование специализированных аудиторий и лабораторий</b> | <b>Наименование оборудования</b> |
|--------------|--|----------------------------------|
| 1            | Лекционная аудитория   | Аудио-видео комплекс             |
| 2            | Аудитории для проведения групповых и практических занятий      | Аудио-видео комплекс             |
| 3            | Лаборатория  | Лабораторное оборудование        |
| 4            | Компьютерный класс   | Персональные компьютеры          |
| 5            | Аудитория для курсового и дипломного проектирования            | Персональные компьютеры          |
| 6            | Аудитория для самостоятельной работы                           | Персональные компьютеры          |
| 7            | Читальный зал  | Персональные компьютеры          |