Федеральное государственное образовательное бюджетное   
учреждение высшего образования

**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»**

**(Финансовый университет)**

Колледж информатики и программирования

**ОТЧЕТ   
по практической (самостоятельной) работе**

**Практическая работа №8: «Оформление программной документации»  
Оформление «Руководства пользователя»**

**Студента: Хахуцкого Серафима Дмитриевича**

**Дисциплина /Профессиональный модуль:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Группа: 2ИСИП-722** |  | **Преподаватель:** |
|  |  | Н.А.Трусов/С.Ф. Палилов/ |
|  |  | **Дата выполнения:** |
|  |  | 11.06. 2024 г. |
|  |  | **Оценка за работу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

Москва   
2024\_\_\_

Содержание

[Введение 3](#_Toc61622020)

[1. Теоретическая часть 3](#_Toc61622021)

[2. Практическая часть 3](#_Toc61622022)

[Заключение 3](#_Toc61622023)

[Список использованной литературы 3](#_Toc61622024)

[Приложение 4](#_Toc61622025)

# Введение

**Цель работы:**

Ознакомиться с видами руководства пользователя, изучить нормативно правовую документацию, регламентирующую разработку руководств пользователя, приобрести навыки разработки руководства пользователя программного средства.

* формирование общих компетенций, овладение знаниями и умениями, необходимыми для освоения профессиональных компетенций;
* изучение документа как сложной информационной системы, способов документирования, систем документации, комплексов документов;
* изучить основные виды технической и технологической документации;
* познакомиться с требованиями по оформлению текстовых документов;
* закрепить знания по основным положениям систем (комплексов) общетехнических и организационно-методических стандартов.
* По итогам проведенного занятия студент должен:
* знать показатели качества и методы их оценки;
* знать действующие системы качества;
* знать основные термины и определения в области сертификации;
* выработать умения применять полученные знания при работе с нормативными документами;
* уметь определять ключевые параметры, выделять необходимые требования для решения поставленных задач;
* уметь применять документацию систем качества;
* уметь применять основные правила и документы системы сертификации Российской Федерации.
* уметь по техническим проектам разрабатывать технические документы.

Оборудование, программное обеспечение:

1. Значение, основные пункты. Пояснительная записка на программное обеспечение и автоматизированную систему.pdf

2. Шикина, В. Е. Техническая документация информационных систем : учебное пособие / В.Е. Шикина. – Ульяновск : УлГТУ, 2018. (п.8.1 Руководство пользователя).

3. Документы образовательной организации (сайт Колледжа).

4. Методические указания по подготовке и защите дипломного проекта для ИСИП квалификация (Веб-разработчик) и документ для квалификации (Программист).

В нашем Колледже есть «Методические указания по подготовке и защите дипломного проекта для ИСИП» – п.4 Вспомогательного материала.

Для дальнейшей работы необходимо руководствоваться данным документом, размещённым на нашем сайте, но есть особенности, по которым нет уточнений для выполняемой практической работы. Поэтому используйте прилагающийся файл: МР по выполнению практической работы №8 \_Руководство пользователя.\_.docx

# Теоретическая часть

Руководство пользователя (или user guide) — это документ, который помогает людям использовать какую-либо систему. Он входит в состав технической документации и, как правило, подготавливается техническим писателем. Большинство руководств пользователя содержат текстовые описания и изображения, такие как снимки экрана или простые рисунки. Используется доступный язык и стиль, а также минимальное количество жаргона.

Содержание типичного руководства пользователя включает:

* Аннотацию
* Введение
* Страницу содержания
* Главы, описывающие основные функции системы
* Главу, описывающую возможные проблемы и пути их решения
* Часто задаваемые вопросы и ответы на них
* Контактную информацию
* Глоссарий и предметный указатель (в больших документах)

Все главы, пункты, рисунки и таблицы нумеруются для удобства ссылок на них.

Существуют стандарты и руководящие документы, регламентирующие структуру и содержание документации для автоматизированных систем, в том числе и руководства пользователя. Например, это комплекс стандартов ГОСТ 34, РД 50-34.698-90 (новый стандарт ГОСТ Р 59795 2021), Единая система конструкторской документации (ЕСКД) и Единая система программной документации (ЕСПД).

Руководство пользователя относится к пакету эксплуатационной документации и обеспечивает пользователя необходимой информацией для самостоятельной работы с программой или автоматизированной системой. Оно должно отвечать на вопросы: что это за программа, что она может, что необходимо для обеспечения ее корректного функционирования и что делать в случае отказа системы.

Руководящими стандартами для создания документа Руководство пользователя могут являться как РД 50-34.698-90, так и ГОСТ 19.505-79 «Руководство оператора. Требования к содержанию и оформлению».

Структура документа Руководство пользователя согласно ГОСТ включает следующие разделы:

* Введение
* Назначение и условия применения
* Подготовка к работе
* Описание операций
* Аварийные ситуации
* Рекомендации по освоению

В разделе «Назначение системы» содержится информация о назначении, целях и задачах системы.

Раздел «Условия применения системы» включает все факторы, необходимые для корректной работы системы, такие как требования к аппаратному обеспечению, программному обеспечению, наличию дополнительного оборудования, а также квалификация пользователя.

«Подготовка системы к работе» содержит пошаговую инструкцию для запуска приложения, включая установку дополнительных приложений (при необходимости), идентификацию, аутентификацию и т.д.

«Описание операций» — это основной раздел документа, который содержит пошаговую инструкцию для выполнения того или иного действия пользователем. Если работа автоматизированной системы затрагивает целый бизнес-процесс, то в руководстве пользователя перед описанием операций целесообразно предоставить информацию о данном процессе, его назначении и участниках.

Раздел «Аварийные ситуации» содержит пошаговые инструкции действий пользователя в случае отказа работы системы.

«Рекомендации по освоению» могут включать рекомендуемую литературу, курсы обучения и контрольные примеры для освоения системы.

Чем подробнее будут описаны действия с системой, тем меньше вопросов возникнет у пользователя. Для более легкого понимания всех принципов работы с программой стандартами в документе Руководство пользователя допускается использование схем, таблиц, иллюстраций с изображением экранных форм.

Для крупных автоматизированных систем рекомендуется создавать отдельное руководство для каждой категории пользователя (пользователь, модератор и т.п.). Если в работе с системой выделяются дополнительные роли пользователей, то в документе Руководство пользователя целесообразно поместить таблицу распределения функций между ролями.

# Практическая часть

Ознакомиться с видами руководства пользователя, изучить нормативно правовую документацию, регламентирующую разработку руководств пользователя, приобрести навыки разработки руководства пользователя программного средства.

1. Изучите добавленные вспомогательные материалы, и теоретические сведения ([ПРИЛОЖЕНИЕ А](#_Hlk165849214)).

2. Ответьте на контрольные вопросы и сделайте выводы по проделанной работе.

**Контрольные вопросы:**

1. Какие элементы следует включить в раздел «Установка и первоначальная настройка» руководства для пользователей?

Ответ: Системные требования, инструкции по установке, инструкции по первоначальной настройке продукта, инструкции по проверке того, что продукт установлен и работает правильно.

2. Каково определение термина «инструкция по эксплуатации»?

Ответ: Инструкция по эксплуатации - это документ, предоставляемый производителем или поставщиком продукта, который содержит подробные инструкции по использованию, обслуживанию и ремонту продукта.

3. Какие основные разделы должны быть представлены в руководстве для пользователей?

Ответ: Введение, Установка и первоначальная настройка, Инструкции по использованию, Описание операций, Устранение неполадок, Приложения и справочная информация.

4. Какие стандарты регламентируют Руководство для пользователей, Руководство для программистов и Руководство для системных программистов?

Ответ: ISO 3864: графические символы, предостерегающие знаки, символы безопасности, символы пожарной безопасности.

ANSI Z535: стандарты безопасности для продукции и среды обитания.

IEC 60878: общие требования к инструкциям по эксплуатации.

IEEE 828, IEEE 1012: стандарты для планирования, разработки и внедрения тестов программного обеспечения.

ISO/IEC 25010: стандарт для оценки качества программного обеспечения.

5. Какую информацию предоставляет раздел «Назначение системы»?

Ответ: Раздел «Назначение системы» описывает цели и задачи, которые система должна выполнять. Он объясняет, какие проблемы или потребности система будет решать, и как она будет взаимодействовать с пользователями и другими системами.

6. Какая информация указывается в разделе «Условия применения системы»?

Ответ: В разделе «Условия применения системы» указываются ограничения и требования, которые должны быть выполнены для безопасной и эффективной работы системы.

7. Какая информация содержится в разделе «Описание операций»?

Ответ: В разделе «Описание операций» содержится информация о том, как система выполняет свои функции и задачи.

# Заключение

Создание и оформление программной документации, особенно «Руководства пользователя», является ключевым и неотъемлемым элементом разработки и внедрения программного обеспечения. «Руководство пользователя» должно быть составлено ясным и доступным языком, с учетом целевой аудитории и уровня подготовки пользователей.