

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Рябинин Алексей Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 01.08.2023 14:32:33
Уникальный программный ключ:
f5b92585d87b316237a7e4fb462e752b9baf0402

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ В ПРОМЫШЛЕННОСТИ**
*Экономический факультет
Кафедра Экономики*



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление IT-сервисом и контентом»

38.03.05 «Бизнес-информатика» (профиль – Цифровая экономика)

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очно-заочная, заочная

Год начала подготовки: 2023

Москва, 2023 г.

Программу подготовил(и):

Гончаренко А.Н.

Рабочая программа дисциплины

«Управление ИТ-сервисом и контентом»

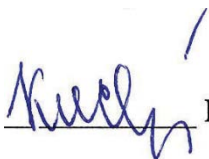
разработана в соответствии с ФГОС ВО:

1. Федеральный государственный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика» (Приказ Министерства науки и высшего образования РФ от 29 июля 2020 г. N 838 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика" (с изменениями и дополнениями), зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 19 августа 2020 г. Регистрационный N 59325) составлена на основании учебного плана: Бизнес-информатика, профиль «Цифровая экономика»;
2. Профессиональный стандарт 06.016 «Руководитель проектов в области информационных технологий» (приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 ноября 2014 № 893н.).

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры **Экономика**

Протокол от 27 февраля 2023 г. № 7.

Зав. кафедрой



Киселев В.В.

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Управление IT-сервисом и контентом» формирование у студентов знания о современных тенденциях управления интегрированными сервисами, платформами, контентом в информационных технологиях предприятия и Интернет-ресурсов. Содержательно-методическая специфика программы предполагает рассмотрение широкого ряда экономико-правовых вопросов с учётом особенностей IT-сферы.

Задачи дисциплины:

- исследование и систематизация видов контента (как информационных ресурсов предприятия, так и Интернет-ресурсов), процессов управления жизненным циклом цифрового контента, процессов создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);
- знакомство с процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов, методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);
- изучение методов управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов;
- изучение методов управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);
- изучение методов проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.37 относится к блоку обязательной части базового учебного плана образовательной программы по направлению «Бизнес-информатика».

Освоение дисциплины базируется на основе курсов «Программирование», «Интернет-программирование», «Теоретические основы информатики», «Информационные технологии в экономике». Освоение дисциплины «Жизненный цикл ИС» необходимо студентам для успешного изучения таких курсов, как «Информационная безопасность», «Электронный документооборот», «Управление цифровыми инновациями», «Управление качеством цифрового продукта».

Дисциплина изучается на 4 курсе, в 7 семестре.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты:

| Компетенция | Индикаторы | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |
|---|---|--|
| УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих | <i>ИУК-2.5 Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования</i> | Знать: - математический аппарат и инструментальные средства для обработки, анализа и систематизации информации по теме исследования, инструментальные средства для подготовки научно-технические отчеты, презентаций, научных публикаций по результатам выполненных исследований; - концептуальные основы эффективной организации ИТ-архитектуры предприятия; - основные принципы и методики описания и разработки ИТ-архитектуры предприятия; -методы управления ИТ-сервисами; |

| | | |
|--|--|---|
| ресурсов и ограничений | | <p>- виды контента информационных ресурсов предприятия и Интернет-ресурсов, процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов).</p> <p>-методы, стандарты и рекомендации управления следующими группами сервисов: поддержка ИТ-инфраструктуры, поддержка бизнес-приложений, поддержка пользователей;</p> <p>- состояние рынка ИС и ИТ для управления контентом уровня предприятия</p> |
| <p>ОПК-3 Способен управлять процессами создания и использования продуктов и услуг в сфере информационно-коммуникационных технологий, в том числе разрабатывать алгоритмы и программы для их практической реализации;</p> | <p><i>ИОПК-3.1 Применяет методологию для принятия обоснованных организационно-управленческих решений, выявляет информационные потребности пользователей, разрабатывает и обосновывает их с учетом достижения экономической и социальной эффективности</i></p> <p><i>ИОПК-3.3 Имеет практические навыки выполнения анализа функциональных задач пользователей, проектирования БД, применения современных средства реализации БД</i></p> | <p>- использовать соответствующий математический аппарат и инструментальные средства для обработки, анализа и систематизации информации по теме исследования;</p> <p>- разрабатывать и анализировать ИТ-архитектуру предприятия;</p> <p>- систематизировать и обобщать информацию, организовывать и проводить исследования в области управления ИТ-сервисов и контентом;</p> <p>- разрабатывать конкретные предложения по результатам исследований, готовить справочно-аналитические материалы для принятия управленческих решений по внедрению ИТ-сервисов;</p> <p>-проектировать, внедрять и организовывать эксплуатацию ИТ-сервисов;</p> <p>- разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов;</p> <p>- осуществлять профессиональный подбор программных средств по управлению контентом уровня предприятия и веб-контентом.</p> <p>Владеть:</p> <p>- использования математического аппарата и инструментальных средств для обработки, анализа и систематизации информации по теме исследования, подготовки научно-технических отчетов, презентаций, научных публикаций по результатам выполненных исследований;</p> <p>-навыками разработки и совершенствования ИТ-архитектуры предприятия;</p> <p>- рационального выбора ИТ-сервисов для управления бизнесом;</p> <p>- управления контентом предприятия и Интернет-ресурсов, управления процессами создания и использования ИТ-сервисов;</p> <p>- навыками проектирования, внедрения и организации эксплуатации ИТ-сервисов;</p> <p>- навыками управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов;</p> <p>управления процессами создания и использования ИТ-сервисов;</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | - навыками проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет- ресурсов и систем управления контентом предприятия. |
|--|--|--|

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часов.

На учебные занятия лекционного типа отводится по очно-заочной форме обучения отводится 8 часов, по заочной форме обучения - 6 часа.

на занятия практического (семинарского) типа по очно-заочной форме обучения отводится 16 часов, по заочной форме обучения – 12 часов.

На самостоятельную работу (без учета подготовки к зачету с оценкой) отводится 80 часов по очно-заочной форме обучения и 86 часов по заочной форме обучения.

На подготовку к зачету с оценкой отводится 4 часа.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Тематические разделы дисциплины и компетенции, которые формируются при их изучении

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание раздела | Код формируемой компетенции |
|-------|--|---|-----------------------------|
| 1 | Сфера ответственности ИТ-менеджера | Содержательно-компетентностные характеристики деятельности ИТ-менеджера в современной компании | УК-2, ОПК-3 |
| 2 | Понятие ИТ-сервиса | Изменение роли ИТ. Влияние ИТ на эффективность и экономику предприятия. Внутренний ИТ-рынок организации и его специфика. Зависимость ИТ-сервисов от особенностей, потребностей и возможностей организации (её размеров, положения на рынке и стратегии развития, квалификации). | УК-2, ОПК-3 |
| 3 | Функциональные области управления службой ИС | Общие сервисы и интерфейсы. Согласованное управление данными и контентом. Управление взаимоотношениями ИТ-организации с заказчиками. Оценка ИТ-подразделения и уровень доверия к нему | УК-2, ОПК-3 |
| 4 | Понятие и функции управления контентом | Сущностные и структурно-содержательные характеристики управления контентом | УК-2, ОПК-3 |
| 5 | Модели представления данных в CMS | Представление контента. Web-контент. Языки разметки: представительные, процедурные и | УК-2, ОПК-3 |

| | | | |
|---|--|--|-------------|
| | | описательные. Примеры: XML, HTML, JSON, YAML, Wiki и т.д. | |
| 6 | Архитектура системы управления контентом | Сервисы управления данными. Типовые процессы ИТ-службы и принципы управления ими. | УК-2, ОПК-3 |
| 7 | Обзор рынка систем управления контентом | Экономические особенности ИТ-рынка и рынка контента. Перспективы развития контент-рынка | УК-2, ОПК-3 |
| 8 | Выбор CMS | Обоснования выбора CMS. Альтернативы выбора CMS. Преимущества и недостатки различных CMS | УК-2, ОПК-3 |

5.2. Разделы дисциплины, виды учебных занятий и формы текущего контроля успеваемости по очно-заочной форме

| № | Наименование раздела дисциплины | Трудоемкость в часах | | | | | На СРС | Формы СРС | Формы текущего контроля с указанием баллов (при использовании балльной системы оценивания) |
|--------|--|----------------------|---|----|----|----|--------------------------|-------------------|--|
| | | Всего (вкл. СРС) | На контактную работу по видам учебных занятий | | | | | | |
| | | | Л | ПЗ | ИЗ | | | | |
| 1 | Сфера ответственности ИТ-менеджера | 13 | 1 | 2 | | 10 | Реферирование литературы | Опрос | |
| 2 | Понятие ИТ-сервиса | 13 | 1 | 2 | | 10 | Реферирование литературы | Опрос | |
| 3 | Функциональные области управления службой ИС | 13 | 1 | 2 | | 10 | Реферирование литературы | Опрос | |
| 4 | Понятие и функции управления контентом | 13 | 1 | 2 | | 10 | Реферирование литературы | опрос | |
| 5 | Модели представления данных в CMS | 13 | 1 | 2 | | 10 | Реферирование литературы | Опрос контрольная | |
| 6 | Архитектура системы управления контентом | 13 | 1 | 2 | | 10 | Реферирование литературы | Опрос контрольная | |
| 7 | Обзор рынка систем управления контентом | 13 | 1 | 2 | | 10 | Реферирование литературы | опрос | |
| 8 | Выбор CMS | 13 | 1 | 2 | | 10 | Реферирование литературы | опрос | |
| | зачёт | 4 | | | | | | | |
| ИТОГО: | | 108 | 8 | 16 | | 80 | | | |

5.3. Разделы дисциплины, виды учебных занятий и формы текущего контроля успеваемости по заочной форме

| | | Трудоемкость в часах | Формы СРС |
|--|--|----------------------|-----------|
|--|--|----------------------|-----------|

| № семестра | Наименование раздела дисциплины | Всего (вкл. СРС) | На контактную работу по видам учебных занятий | | | На СРС | | Формы текущего контроля с указанием баллов (при использовании балльной системы оценивания) |
|---------------|--|------------------|---|----|----|--------|--------------------------|--|
| | | | Л | ПЗ | ИЗ | | | |
| 1 | Сфера ответственности ИТ-менеджера | 13 | 1 | 1 | | 11 | Реферирование литературы | Опрос контрольная |
| 2 | Понятие ИТ-сервиса | 13 | 1 | 1 | | 11 | Реферирование литературы | Опрос контрольная |
| 3 | Функциональные области управления службой ИС | 13 | 1 | 1 | | 11 | Реферирование литературы | Опрос |
| 4 | Понятие и функции управления контентом | 13 | 1 | 1 | | 11 | Реферирование литературы | Опрос |
| 5 | Модели представления данных в CMS | 13 | 1 | 2 | | 10 | Реферирование литературы | Опрос контрольная |
| 6 | Архитектура системы управления контентом | 13 | 1 | 2 | | 10 | Реферирование литературы | Опрос контрольная |
| 7 | Обзор рынка систем управления контентом | 13 | | 2 | | 11 | Реферирование литературы | Опрос |
| 8 | Выбор CMS | 13 | | 2 | | 11 | Реферирование литературы | Опрос |
| | зачёт | 4 | | | | | | |
| ИТОГО: | | 108 | 6 | 12 | | 86 | | |

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

| № | Наименование раздела дисциплины | Содержание СРС | Контроль |
|---|--|--|--|
| 1 | Сфера ответственности ИТ-менеджера | работа с пройденным материалом по конспектам лекций и учебнику. Доклады. | Сдается преподавателю в электронном виде |
| 2 | Понятие ИТ-сервиса | работа с пройденным материалом по конспектам лекций и учебнику. Доклады. | Сдается преподавателю в электронном виде |
| 3 | Функциональные области управления службой ИС | работа с пройденным материалом по конспектам лекций и учебнику. Доклады. Кейсы | Сдается преподавателю в электронном виде |

| | | | |
|---|--|--|--|
| 4 | Понятие и функции управления контентом | работа с пройденным материалом по конспектам лекций и учебнику. Доклады. Кейсы | Сдается преподавателю в электронном виде |
| 5 | Модели представления данных в CMS | работа с пройденным материалом по конспектам лекций и учебнику. Доклады. Кейсы | Сдается преподавателю в электронном виде |
| 6 | Архитектура системы управления контентом | работа с пройденным материалом по конспектам лекций и учебнику. Доклады. Кейсы | Сдается преподавателю в электронном виде |
| 7 | Обзор рынка систем управления контентом | работа с пройденным материалом по конспектам лекций и учебнику. Доклады. | Сдается преподавателю в электронном виде |
| 8 | Выбор CMS | работа с пройденным материалом по конспектам лекций и учебнику. Доклады. | Сдается преподавателю в электронном виде |

7. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1. Общие условия

Промежуточная аттестация проводится в 4 семестре в форме устного зачёта.

7.2. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения по дисциплине

| Код компетенции | Показатели достижения результатов обучения | Критерии и шкала оценивания | | | | Перечень оценочных средств |
|-----------------|---|---|---|--|---|---|
| | | Отлично | Хорошо | Удовл | Неудовл. | |
| УК-2 | <i>ИУК-2.5 Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования</i> | <p>Ответы на поставленные вопросы в билете излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых</p> | <p>Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и</p> | <p>Допускают нарушения в последовательности изложения. Демонстрируются поверхностные знания вопроса. Имеются затруднения с выводами. Допускают нарушения норм литературной речи.</p> | <p>Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.</p> | <p>Тесты Рефераты Практические задачи</p> |

| | | | | | | |
|-------|--|--|--|--|--|--|
| | | актов. Соблюдают нормы литературн ой речи. | доказательн ый характер. Соблюдают нормы литературн ой речи. | Отмечается слабое владение терминолог ией. | | |
| ОПК-3 | <p><i>ИОПК-3.1 Применяет методологию для принятия обоснованных организационно- управленческих решений, выявляет информационны е потребности пользователей, разрабатывает и обосновывает их с учетом достижения экономической и социальной эффективности</i></p> <p><i>ИОПК-3.3 Имеет практические навыки выполнения анализа функциональных задач пользователей, проектирования БД, применения современных средства реализации БД</i></p> | <p>Ответы на поставленн ые вопросы в билете излагаются логично, последоват ельно и не требуют дополнител ьных пояснений. Делаются обоснованн ые выводы. Демонстри руются глубокие знания базовых нормативно -правовых актов. Соблюдают нормы литературн ой речи.</p> | <p>Ответы на поставленн ые вопросы излагаются систематиз ировано и последоват ельно. Материал излагается уверенно. Демонстри руется умение анализиров ать материал, однако не все выводы носят аргументир ованный и доказательн ый характер. Соблюдают нормы литературн ой речи.</p> | <p>Допускают ся нарушения в последоват ельности изложения. Демонстри руются поверхност ные знания вопроса. Имеются затруднени я с выводами. Допускают ся нарушения норм литературн ой речи. Отмечается слабое владение терминолог ией.</p> | <p>Материал излагается непоследов ательно, сбивчиво, не представля ет определенн ой системы знаний по дисциплине . Имеются заметные нарушения норм литературн ой речи.</p> | <p>Тесты Рефераты Практиче ские задачи</p> |

7.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к зачету с оценкой

1. Сущностно-содержательное наполнение понятия ИТ-менеджмента.
2. Факторы изменений в ИС предприятий.
3. Основные характеристики ИТ-сервисов.
4. Основные функциональные направления службы ИС.

5. Варианты перехода от функциональной к процессной модели службы ИС предприятия
6. Процессы, включенные в блок поддержки ИТ-сервисов.
7. Назначение процесса управления инцидентами.
8. Основные функции процесса управления инцидентами.
9. Назначение процесса управления конфигурациями.
10. Основные функции процесса управления конфигурациями.
11. Назначение процесса управления релизами.
12. Основные функции процесса управления релизами.
13. Назначение процесса управления мощностями
14. Основные функции процесса управления мощностями.
15. Назначение процесса управления непрерывностью
16. Основные функции процесса управления непрерывностью.
17. Назначение процесса управления безопасностью.
18. Основные функции процесса управления безопасностью.
19. Основное назначение блока процессов Согласование задач бизнеса и ИТ, блока процессов.
20. Планирование и управление ИТ-сервисами, блока процессов.
21. Разработка и внедрение ИТ-сервисов.
22. Сущность и содержание процесса улучшение взаимодействия с клиентами
23. Сущность и содержание процесса управление ИТ-инфраструктурой с точки зрения бизнеса.
24. Сущность и содержание процесса обеспечения ИТ-сервисами.

8. Перечень образовательных технологий

В процессе преподавания дисциплины используются следующие образовательные технологии:

1. Лекция - диалог
2. Лекция-дискуссия
3. Решение ситуационных заданий
4. Форма конференции

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Основная литература

1. Климович, Н. Г. Контент: топовые техники SEO-продвижения / Н. Г. Климович. — Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2021. — 320 с. — ISBN 978-5-9729-0597-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/114923.html>
2. Сенаторов, А. А. Контент-маркетинг: стратегии продвижения в социальных сетях / А. А. Сенаторов ; под редакцией А. Никольского. — Москва : Альпина Паблишер, 2020. — 160 с. — ISBN 978-5-9614-5526-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93026.html>
3. Яковенко, Л. В. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебно-методическое пособие для самостоятельной подготовки обучающихся / Л. В. Яковенко. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2020. — 120 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119453.html>

б) Дополнительная литература

1. Гендина, Н. И. Контент официальных сайтов библиотек: оценка качества и стратегия информационного моделирования : монография / Н. И. Гендина, Н. И. Колкова, Л. Н. Рябцева; под редакцией Н. И. Гендиной. — Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2021. — 237 с. — ISBN 978-5-8154-0665-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121318.html>
2. Круглова, Л. А. Онлайн-видео: структура, контент, монетизация : учебное пособие для студентов вузов / Л. А. Круглова, К. В. Чобанян, Г. Г. Щепилова ; под редакцией Г. Г. Щепиловой. — Москва : Аспект Пресс, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-7567-1091-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104475.html>
3. Моргунов, А. В. Управление Веб-технологиями, сервисами и контентом : учебное пособие / А. В. Моргунов. — Новосибирск : Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2021. — 88 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/125280.html>

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://aup.ru> - Административно-управленческий портал
2. <http://www.elibrary.ru> – цифровая научная библиотека
3. <http://www.cyberleninka.ru> – цифровая научная библиотека
4. <https://www.it-world.ru/> – портал о цифровых информационных технологиях

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение учебной дисциплины «Бизнес-информатика» предполагает овладение материалами лекций, учебника, программы, работу студентов в ходе проведения практических занятий, а также систематическое выполнение письменных работ в форме рефератов, тестовых и иных заданий для самостоятельной работы студентов.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемого раздела, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки студента к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы.

Основной целью практических занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала, ходом выполнения студентами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов.

12. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа предлагаются мультимедийные средства: видеопроектор, ноутбук, экран настенный, др. оборудование или компьютерный класс.

Операционная система – Linux, пакет офисных программ – LibreOffice либо операционная система – Windows, пакет офисных программ – Microsoft Office в зависимости от распределения аудиторий. Учебные аудитории оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.

13. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для изучения дисциплины «Управление IT-сервисом и контентом» необходимо наличие аудитории, оснащённой мультимедийными средствами обучения для чтения лекций и проведения семинарских занятий.