



**Частное учреждение высшего образования
«Институт государственного администрирования»**

Кафедра математики и информационных технологий

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

_____ П.Н. Рузанов

«29» мая 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫМИ ТЕХНОЛОГИЯМИ –
СЕРВИСАМИ И КОНТЕНТОМ»**

Направление подготовки:

38.03.05 Бизнес-информатика

профиль:

Информационные технологии в управлении предприятием

Квалификация – бакалавр

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

Москва 2025 г.

Рабочая программа по дисциплине **«УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫМИ ТЕХНОЛОГИЯМИ - СЕРВИСАМИ И КОНТЕНТОМ»** составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат, от 29 июля 2020 г. № 838, для обучающихся по направлению подготовки **38.03.05 «Бизнес-информатика»**.

Составитель:

к.э.н. Ветрова В.Д.

РАССМОТРЕНА и ПРИНЯТА

на заседании кафедры

математики и информационных
технологий

«23» мая 2025 г., протокол № 5

В.Д. Ветрова

(подпись)

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Место учебной дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....	4
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	5
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	5
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины...	11
6. Методические указания по оформлению разных форм отчетности самостоятельной работы.....	14
7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	16
8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	17
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	19
10. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	20
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	20
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).	21
13. Программное обеспечение (комплект лицензионного программного обеспечения).....	22

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

Процесс изучения данной дисциплины (модуля) направлен на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижения, а также результатов обучения, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

Код и наименование компетенций	Коды и индикаторы достижения компетенций	Коды и результаты обучения
ПК-4. Способен проводить идентификацию конфигурации информационной системы	ПК-4.1. Знает архитектуру, устройство и функционирование информационных систем	РОЗ - ПК-4.1 Знает архитектуру, устройство и функционирование информационных систем. Знает базовые элементы конфигурации информационных систем в соответствии с регламентом организации. Знает основные программные средства и платформы инфраструктуры информационных технологий организаций.
	ПК-4.2. Умеет определять базовые элементы конфигурации информационных систем в соответствии с регламентом организации	РОУ - ПК- 4.2: Умеет моделировать архитектуру архитектурных систем. Умеет определять базовые элементы конфигурации информационных систем в соответствии с регламентом организации. Умеет пользоваться программными средствами и платформами инфраструктуры информационных технологий организаций.
	ПК-4.3. Владеет навыками использования программных средств и платформ инфраструктуры информационных технологий организаций	РОВ - ПК- 4.3: Владеет архитектурой, устройством и функционированием информационных систем. Владеет навыками определения базовых элементов конфигурации информационных систем в соответствии с регламентом организации. Владеет навыками использования программных средств и платформ инфраструктуры информационных технологий организаций.

2. Место учебной дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б.1.В.11 «**Управление информационными технологиями - сервисами и контентом**» относится к обязательной части ОПОП бакалавриата по направлению **38.03.05 Бизнес информатика** очной, заочной, очно-заочной форм обучения. Изучение дисциплины «**Управление информационными технологиями - сервисами и контентом**» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения

школьного курса информатики, и является базовым для последующего освоения программного курса практически всех дисциплин.

Целью освоения дисциплины «Управление информационными технологиями - сервисами и контентом» является:

- освоение теоретических основ управления информационными технологиями - сервисами, платформами и контентом;
- формирование умений определять и анализировать проблемы управления ИТ - сервисами и контентом и находить основные способы их решения;
- формирование умений и практических навыков в области управления ИТ-сервисами и контентом.

Задача: получить практические навыки работы с методическим и программным инструментарием, применяемым на отдельных этапах жизненного цикла ИТ-сервисов и контента.

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 3 зачетные единицы (ЗЕ), 108 академических часов.

Виды учебной работы	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины (в часах)	108	108	108
Аудиторная работа (в часах):	48	34	8
Лекции (Л)	24	14	4
Практические занятия (ПЗ)	24	20	8
Самостоятельная работа (СР) (в часах):	60	74	92
Контроль			4
Форма итогового контроля по дисциплине	Зачет с оценкой	Зачет с оценкой	Зачет с оценкой

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

Очная форма обучения

Наименование разделов (включая темы)	Виды учебной работы и трудоемкость (в часах)					Оценочные средства	Результаты обучения
	Общ к-во часов	Контактная работа			СР		
		Всего часов	Л	ПЗ			

Раздел 1. Парадигма управления информационно- технологическими сервисами	10	4	2	2	6	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Раздел 2. Современные подходы и стандарты по управлению ИТ- сервисами	10	4	2	2	6	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Раздел 3. Стратегическое управление информационно- технологическими сервисами	10	4	2	2	6	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Раздел 4. Проектирование информационно- технологических сервисов	10	4	2	2	6	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Раздел 5. Внедрение информационно- технологических сервисов	10	4	2	2	6	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Раздел 6. Подтверждение и тестирование информационно- технологических сервисов	10	4	2	2	6	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Раздел 7. Эксплуатация информационно- технологических сервисов	10	4	2	2	6	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Раздел 8. Непрерывное улучшение информационно- технологических сервисов	12	6	3	3	6	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Раздел 9. Управление корпоративным контентом предприятия	12	6	3	3	6	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Раздел 10. Управление Web- контентом	14	8	4	4	6	Опрос, тестирование, практические	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3

предприятия						задания (задачи)	
Зачет							
Всего по курсу часов	108	48	24	24	60		

Очно-заочная форма обучения

Наименование разделов (включая темы)	Виды учебной работы и трудоемкость (в часах)					Оценочные средства	Результаты обучения
	Общ к-во часов	Контактная работа			СР		
		Всего часов	Л	ПЗ			
Раздел 1. Парадигма управления информационно-технологическими сервисами	8	3	1	2	5	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Раздел 2. Современные подходы и стандарты по управлению ИТ-сервисами	8	3	1	2	5	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Раздел 3. Стратегическое управление информационно-технологическими сервисами	11	3	1	2	8	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Раздел 4. Проектирование информационно-технологических сервисов	11	3	1	2	8	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Раздел 5. Внедрение информационно-технологических сервисов	11	3	1	2	8	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Раздел 6. Подтверждение и тестирование информационно-технологических сервисов	11	3	1	2	8	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Раздел 7. Эксплуатация информационно-технологических сервисов	12	4	2	2	8	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Раздел 8.	12	4	2	2	8	Опрос,	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2,

Непрерывное улучшение информационно-технологических сервисов						тестирование, практические задания (задачи)	РОВ-ПК-4.3
Раздел 9. Управление корпоративным контентом предприятия	12	4	2	2	8	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Раздел 10. Управление Web-контентом предприятия	12	4	2	2	8	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Зачет							
Всего по курсу часов	108	34	14	20	74		

Заочная форма обучения

Наименование разделов (включая темы)	Виды учебной работы и трудоемкость (в часах)					Оценочные средства	Результаты обучения
	Общ к-во часов	Контактная работа			СР		
		Всего часов	Л	ПЗ			
Раздел 1. Парадигма управления информационно-технологическими сервисами	11	1	1	-	10	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Раздел 2. Современные подходы и стандарты по управлению ИТ-сервисами	10	-	-	-	10	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Раздел 3. Стратегическое управление информационно-технологическими сервисами	11	1	-	1	10	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Раздел 4. Проектирование информационно-технологических сервисов	12	2	1	1	10	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Раздел 5. Внедрение информационно-технологических	11	1	-	1	10	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3

сервисов							
Раздел 6. Подтверждение и тестирование информационно-технологических сервисов	12	2	1	1	10	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Раздел 7. Эксплуатация информационно-технологических сервисов	11	1	-	1	10	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Раздел 8. Непрерывное улучшение информационно-технологических сервисов	9	1	-	1	8	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Раздел 9. Управление корпоративным контентом предприятия	10	2	1	1	8	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Раздел 10. Управление Web-контентом предприятия	7	1	-	1	6	Опрос, тестирование, практические задания (задачи)	РОЗ-ПК-4.1, РОУ-ПК-4.2, РОВ-ПК-4.3
Зачет	4						
Всего по курсу часов	108	8	4	8	92		

Содержание разделов и тем дисциплины

Раздел 1. Парадигма управления информационно-технологическими сервисами.

Условия предоставления ИТ-услуги. ИТ-услуга в корпоративной среде. Классификация корпоративных ИТ-сервисов. ИТ-услуга и аутсорсинг. Понятие качества ИТ-сервисов. Понятие организационной зрелости при предоставлении ИТ-сервисов.

Раздел 2. Современные подходы и стандарты по управлению ИТ-сервисами.

Существующие подходы к управлению ИТ-сервисами: «лучшие практики» («best practice») и стандарты (международные, национальные, отраслевые и специализированные стандарты в области ИТ).

Методологии управления ИТ-услугами (ITIL, MOF, HP References model), подходы к руководству ИТ (IT Governance), методологии управления проектами (IPMA, PMI, PRINCE2) в части управления проектами в области ИТ.

Раздел 3. Стратегическое управление информационно-технологическими сервисами.

Формирование ценности ИТ-услуг. Взаимосвязь бизнес-моделей поставщика услуг и активов заказчика. Позиционирование ИТ-услуг на основе доступа и позиционирование на основе полезности. Формирование Портфеля ИТ-услуг.

Раздел 4. Проектирование информационно-технологических сервисов.

Проектирование ИТ-услуг. Проектирование процессов, поддерживающих жизненный цикл услуг. Идентификация рисков и управление ими. Проектирование безопасности и отказоустойчивости ИТ-инфраструктур, оборудования, приложений, информационных ресурсов. Проектирование методов и метрик для измерений. Проектирование методов и метрик для измерения качества, эффективности и производительности услуг, архитектур и процессов. Модели проектирования.

Раздел 5. Внедрение информационно-технологических сервисов.

Цели и задачи внедрения информационными технологиями-сервисами. Планирование/управление мощностями и ресурсами для комплектования, сборки, тестирования и запуска в промышленную эксплуатацию услуг, а также обеспечение функционирования услуг в соответствии с требованиями инвесторов и заказчиков. Основные принципы внедрения ИТ-услуг. Определение и осуществление формальной политики внедрения. Процессы и деятельности в рамках этапа внедрения ИТ-услуг (сущность, цель, входы и выходы, основные деятельности и ключевые показатели эффективности): планирование и поддержка внедрения, управление изменениями, управление активами и конфигурациями, управления релизами и развертыванием.

Раздел 6. Подтверждение и тестирование информационно-технологических сервисов.

Подходы к тестированию ИТ-услуг: обзор документации; моделирование и измерение; подход, основанный на рисках; подход, основанный на

проверке соответствия стандартам; подход, основанный на опыте; симуляция; тестирование по сценариям; разыгрывание ролей; макетирование. Типы тестирования ИТ-услуг. Основные виды деятельности в рамках тестирования.

Раздел 7. Эксплуатация информационно-технологических сервисов.

Цели и задачи эксплуатации информационно-технологических сервисов. Мониторинг событий. Управление проблемами и инцидентами. Выполнение запросов. Управление доступом. Оптимизация эксплуатации услуг. Способы оптимизации эксплуатации услуг: долгосрочное последовательное улучшение и краткосрочное улучшение.

Раздел 8. Непрерывное улучшение информационно-технологических сервисов.

Цели и задачи непрерывного улучшения информационных технологий-сервисов. Обзор, анализ результатов и формирование рекомендаций по улучшениям для каждого этапа. Обзор и анализ полученных результатов на уровне услуг. Поиск возможностей и осуществление соответствующей деятельности по увеличению качества услуг и результативности/эффективности процессов управления услугами. Увеличение эффективности затрат без негативного влияния на удовлетворенность заказчиков предоставляемыми услугами.

Раздел 9. Управление корпоративным контентом предприятия.

Управление корпоративным контентом предприятия. Технология ECM - системы управления корпоративным контентом предприятия. Логическая структура ECM. Система ввода документов (Capture). Система управления (Management). Система хранения (Store). Система сохранения (Preserve). Система доставки или распространения (Deliver). Архитектура платформ ECM-решений.

Раздел 10. Управление Web-контентом предприятия.

Управление Web-контентом предприятия. Web-интеграция. Управление контентом и данными Web-сайта. Функционирование WCMS. Логическая структура и архитектура WCMS. Модели представления данных в WCMS. Аналитическое сравнение рынка WCMS.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающихся путем планомерной, повседневной работы.

Общие рекомендации

Обучение предполагает изучение содержания дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций и практических занятий/семинаров. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, особое внимание уделяя целям и задачам, структуре и содержанию курса.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в локальной информационно-библиотечной системе Института, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Работа с конспектом лекций

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

Выполнение практических заданий

На первом занятии получите у преподавателя тематику практических заданий на текущий семестр и методические рекомендации.

Перед выполнением практических заданий изучите теорию вопроса, предполагаемого к исследованию, ознакомьтесь с руководством по соответствующей работе и подготовьте протокол проведения работы, в который занесите название и цели работы.

При подготовке и работе во время проведения практических занятий следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к практическому занятию заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия.

Работа во время проведения практического занятия включает несколько моментов:

- консультирование обучающихся преподавателями с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Семинарские занятия

Следует разумно организовывать работу по подготовке к семинарскому занятию. К теме каждого семинара даётся определённый план, состоящий из нескольких вопросов, рекомендуется список литературы, в том числе, и обязательной. Работу следует начинать с прочтения рекомендованных глав из различных учебников, ознакомиться с остальной рекомендованной литературой. Далее следует проанализировать информацию из каждого источника. Выводы из анализа должны делаться самостоятельно, хотя в науке не следует пренебрегать авторитетом знаменитых авторов, но следует помнить, что не все научные положения являются бесспорной истиной. Критическое отношение (конечно, обдуманное) является обязательным элементом научной аналитической работы.

Подготовьте ответы на каждый вопрос плана. Каждое положение ответа подтверждается (если форма семинара это предусматривает) выдержкой из документа. Подготовку следует отразить в виде плана в специальной тетради подготовки к семинарам.

Следует продумать ответы на так называемые «проблемно-логические» задания. Каждое из этих заданий связано с работой по сравнению различных исторических явлений, обоснованием какого-либо тезиса, раскрытием содержания определённого понятия. Их следует продумать, а те, которые указаны преподавателем, можно выполнить как краткую письменную работу на одной – двух тетрадных страничках.

Если преподавателем поручено подготовить доклад или сообщение по какой-то указанной теме, то он готовится и в письменной и в устной форме (в расчете на 5-7 минут сообщения). После этого необходимо обсудить его на семинаре на предмет соответствия критериям: полнота, глубина раскрытия темы, самостоятельность выводов, логика развития мысли.

На семинарском занятии приветствуется любая форма вовлеченности: участие в обсуждении, дополнения, критика – всё, что помогает более полному и ясному пониманию проблемы.

Результаты работы на семинаре преподаватель оценивает и учитывает в ходе проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

Подготовка к экзамену (зачёту)

К экзамену (зачёту) необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену (зачёту) обратите внимание на защиту практических заданий на основе теоретического материала.

При подготовке к экзамену (зачёту) по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

6. Методические указания к оформлению разных форм отчетности по самостоятельной работе

1. Эссе – одна из форм письменных работ, наиболее эффективная при освоении базовых и вариативных дисциплин. Роль этой формы контроля особенно важна при формировании универсальных компетенций выпускника, предполагающих приобретение основ гуманитарных, социальных и экономических знаний, освоение базовых методов соответствующих наук.

Эссе – небольшая по объёму самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем соответствующей дисциплины. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений.

Эссе – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Эссе должно содержать чёткое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ собранных обучающимся конкретных данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации, подробный разбор предложенной преподавателем проблемы с развёрнутыми пояснениями и анализом примеров, иллюстрирующих изучаемую проблему и

Т.Д.

Требования к эссе могут трансформироваться в зависимости от конкретной дисциплины, однако качество работы должно оцениваться по следующим критериям: самостоятельность выполнения, способность аргументировать положения и выводы, обоснованность, четкость, лаконичность, оригинальность постановки проблемы, уровень освоения темы и изложения материала (обоснованность отбора материала, использование первичных источников, способность самостоятельно осмыслять факты, структура и логика изложения). Для подготовки эссе обучающемуся предоставляется список тем, список обязательной и дополнительной литературы, требования к оформлению.

Структура эссе:

1. Титульный лист.
2. План.
3. Введение с обоснованием выбора темы.
4. Текстовое изложение материала (основная часть).
5. Заключение с выводами по всей работе.
6. Список использованной литературы.

2. Реферат.

Реферат – форма письменной работы, которую рекомендуется применять при освоении вариативных (профильных) дисциплин профессионального цикла. Как правило, реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной научной теме.

Тему реферата обучающиеся выбирают по желанию. Основным критерий выбора – учебно-научный и профессиональный интерес обучающегося.

Цель написания – более глубокий уровень освоения тематики дисциплины. Обучающийся при написании реферата предстоит стать исследователем, взглянуть на проблему самостоятельно и, может быть, обнаружить, открыть для себя то, что оставалось ранее незамеченным.

Структура реферата включает следующие компоненты:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- перечень использованной литературы;
- приложения.

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы и личный интерес автора к теме.

В *основной части* необходимо осветить те или иные стороны проблемы. Материал основной части рекомендуется излагать в форме параграфов. Вначале излагается теоретический материал: описываются рабочие термины,

рассматриваются имеющиеся в научной литературе теоретические концепции, важные положения, аспекты. Затем приводятся фактические данные: наблюдения специалистов, наблюдения обучающегося. Хорошо, если удастся критически проанализировать и сопоставить теоретические и фактические данные.

В *заключении* формулируются выводы, дается оценка проведенного анализа, изученного материала.

Реферат оформляется на электронном носителе, шрифт TimesNewRoman, размер – 14 pt, поля по 2 см. с каждой стороны. Объем – 10-12 стр. Нумерация – по центру внизу. Список использованных источников составляется в алфавитном порядке методом библиографического описания по ГОСТу. В случае использования материалов Интернет необходимо указывать электронные сайты.

В тексте реферата в случае использования цитат необходимо делать сноски с указанием библиографических данных и соответствующей страницы. Титульный лист оформляется в соответствии с образцами, предоставляемыми кафедрой.

3. Дискуссия (в режиме онлайн).

Дискуссия является одной из важнейших форм образовательной деятельности, стимулирующей инициативность учащихся, развитие рефлексивного мышления. В основе дискуссии – метод обсуждения и разрешения спорных вопросов. В отличие от обсуждения как обмена мнениями, дискуссией называют обсуждение-спор, столкновение точек зрения, позиций и т.д. Дискуссия – равноправное обсуждение обучающимися (под руководством и с учетом планирования преподавателем) вопросов, на которых нет единого ответа в ходе освоения материала изучаемой дисциплины. Результатом дискуссии может быть общее соглашение, лучшее понимание, новый взгляд на проблему, совместное решение. В онлайн режиме обучающимся предлагается обсудить заявленную тему, найти способы профессионального поведения в той или иной ситуации. Преподаватель выполняет функции ведущего дискуссии. Он оценивает: активность каждого участника; степень владения знаниями каждого участника; оригинальность предлагаемых идей, решений.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся, как важный момент освоения содержания дисциплины **«Управление информационными технологиями - сервисами и контентом»**, и как следствие образовательной программы высшего образования по направлению подготовки **38.03.Бизнес информатика**, предполагает разнообразные виды и формы её проведения.

Самостоятельная работа обучающихся включает следующие формы:
- аудиторная самостоятельная работа;

- внеаудиторная самостоятельная работа;
- творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по данной дисциплине предусматривает:

- выполнение самостоятельных работ;
- выполнение контрольных и практических работ;
- решение задач теоретической и практической направленности;
- работу со справочной, методической и научной литературой;
- решение кейсов, деловые игры.

Основными видами самостоятельной работы обучающихся при изучении данной дисциплины являются:

- подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного уровня сложности: к проблемным лекциям, семинарам, дискуссиям, коллоквиумам и т.п.;
- изучение отдельных тем или вопросов учебной дисциплины, составление конспектов, самоконтроль знаний;
- выполнение контрольных работ, контрольных домашних работ, творческих заданий;
- подготовка докладов, сообщений, рефератов, эссе, презентаций, резюме и т.д.;
- выполнение тестовых заданий с использованием интернет-тренажеров;
- подготовка к участию в научных и научно-практических конференциях и семинарах.

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

Фонд оценочных средств – комплект методических материалов, нормирующих процедуры оценивания результатов обучения, т.е. установления соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательных программ, рабочих программ дисциплин (модулей).

ФОС как система оценивания состоит из трех частей:

1. Структурированного перечня объектов оценивания (кодификатора / структурной матрицы формирования и оценивания результатов обучения ОПВО, дисциплины);
2. Базы учебных заданий;
3. Методического оснащения оценочных процедур.

ФОС оформлен как Приложение к рабочей программе дисциплины.

Вопросы для подготовки к зачету:

1. Понятие информационно-технологического сервиса (ИТ-услуга).

2. Классификация корпоративных ИТ-сервисов.
3. ИТ-услуга и аутсорсинг.
4. Параметры ИТ-сервиса.
5. Факторы, влияющие на ценность услуги.
6. Жизненный цикл ИТ-услуг.
7. Понятие качества ИТ-сервисов.
8. Понятие организационной зрелости при предоставлении ИТ-сервисов.
9. Понятие сервис-ориентированной архитектуры предприятия (SOA).
10. Организация и функции сервисно-ориентированной ИТ-службы предприятия.
11. Сущность управления информационно-технологическими сервисами (IT-service Management, ITSM).
12. Модель информационных процессов ITSM Reference Model.
13. Модель информационных процессов ITPM.
14. Существующие подходы к управлению ИТ-сервисами: «лучшие практики» («best practice»).
15. Существующие подходы к управлению ИТ-сервисами: стандарты (международные, национальные, отраслевые и специализированные стандарты в области ИТ).
16. Сущность библиотеки передового опыта в области управления ИТ-услугам.
17. Принципы построения ITIL. Структура ITIL.
18. Цели и задачи стратегического управления информационно-технологическими сервисами.
19. Взаимосвязь бизнес-моделей поставщика услуг и активов заказчика. Позиционирование ИТ-услуг на основе доступа.
20. Позиционирование ИТ-услуг на основе полезности
21. Формирование Портфеля ИТ-услуг.
22. Управление финансами как инструмент стратегического управления ИТ-услугами.
23. Цели и задачи проектирования информационно-технологических сервисов.
24. Проектирование процессов, поддерживающих жизненный цикл услуг.
25. Идентификация рисков и управление ими.
26. Проектирование безопасности и отказоустойчивости ИТ-инфраструктур, оборудования, приложений, информационных ресурсов.
27. Модели проектирования: аутсорсинг (outsourcing)

28. Модели проектирования: ко-сорсинг (co-sourcing)
29. Модели проектирования: партнерство или мультисорсинг (partnership or multisourcing)
30. multisourcing)
31. Модели проектирования: аутсорсинг бизнес-процессов (Business process outsourcing)
32. Модели проектирования: предоставление услуг прикладного уровня (application service provision)
33. Модели проектирования: аутсорсинг управления знаниями (knowledge process outsourcing или КПО)
34. Подходы к разработке ИТ-услуг: традиционное проектирование
35. Подходы к разработке ИТ-услуг: быстрая разработка (RAD)
36. Подходы к разработке ИТ-услуг: покупка готовых решений.
37. Цели и задачи внедрения информационно-технологических сервисов.
38. Основные принципы внедрения ИТ-услуг.
39. Процессы и деятельности в рамках этапа внедрения ИТ-услуг
40. Цели и задачи подтверждения и тестирования информационно-технологических сервисов
41. Подходы к тестированию ИТ-услуг
42. Типы тестирования ИТ-услуг
43. Основные виды деятельности в рамках тестирования.
44. Цели и задачи эксплуатации информационно-технологических сервисов.
45. Оптимизация эксплуатации услуг.
46. Цели и задачи непрерывного улучшения информационно-технологических сервисов.
47. Основные принципы непрерывного улучшения услуг.
48. 7-шаговый процесс улучшения.
49. Управление корпоративным контентом предприятия.
50. Технология ECM - системы управления корпоративным контентом предприятия.
51. Архитектура платформ ECM-решений.
52. Управление Web-контентом предприятия.
53. Web-интеграция.
54. Управление контентом и данными Web-сайта.
55. Функционирование WCMS.

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

а) основная литература:

1. Гвоздева, В. А. Информатика, автоматизированные информационные технологии и системы : учебник / В.А. Гвоздева. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 542 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0856-3.
2. Черников, Б. В. Информационные технологии управления : учебник / Б.В. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 368 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-8199-0782-5.

б) дополнительная литература

1. Федотова, Е. Л. Прикладные информационные технологии : учебное пособие / Е. Л. Федотова, Е. М. Портнов. Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. 336 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-8199-0538-8.
2. Гаврилов, Л. П. Информационные технологии в коммерции : учебное пособие / Л. П. Гаврилов. Москва : ИНФРА-М, 2020. — 238 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-516-103100-1.

10. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов. Адрес сайта: <http://school-collection.edu.ru>
2. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов. ФЦИОР). Адрес сайта: <http://fcior.edu.ru>
3. Портал "Информационно-коммуникационные технологии в образовании" Адрес сайта: <http://www.ict.edu.ru>

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

Информационные технологии охватывают все ресурсы, необходимые для управления информацией, особенно компьютеры, программное обеспечение и сети, необходимые для создания, хранения, управления, передачи и поиска информации. Информационные технологии, используемые в учебном процессе: компьютерные сети, терминалы (компьютер, сотовые телефоны, телевизор), услуги (электронная почта, поисковые системы).

Реализация учебной дисциплины требует наличия компьютерного класса со следующим обеспечением:

- из расчёта 1 помещение на 1 (одну) группу обучаемых и 1 (один) преподаватель предоставляется помещение с рабочими местами, с компьютерами (Автоматизированные Рабочие Места, АРМ), объединёнными в локальную сеть (ЛВС);
- преподавателю предоставляется учётная запись с правами локального и сетевого администратора на всех АРМ;
- характеристики АРМ: ОС не ниже Windows XP SP3, IE 6.0; аппаратное обеспечение: не ниже IntelPentium III 1000 МГц, 512 Мб RAM, 80 Гб HDD, SVGA (1024x768x32), 100 Мбит EthernetAdapter;
- характеристики сети: 100 Мбит FastEthernet, наличие доступа в Интернет;
- проектор с возможностью подключение к разъему D-Sub и, желательно, DVI или возможность подключения Flash-накопителя;
- проекционный экран с белым проекционным полотном без крупных физических дефектов;
- ЛВС должна иметь высокоскоростное подключение к сети Internet.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные аудитории, аудитории для проведения практических занятий, оснащенные средствами для мультимедийных презентаций, цифровой аудио- и видео-фиксации и воспроизведения информации, компьютерной техникой с лицензированным программным обеспечением, пакетами правовых и других прикладных программ по тематике дисциплины.

При проведении практических и лекционных занятий, а также при выполнении самостоятельной работы используются такие программные продукты, как Word, Excel, PowerPoint, InternetExplorer.

Для более углубленного изучения дисциплины и рассмотрения ее практических аспектов предусмотрено использование систем СПС «Гарант» и СПС «Консультант Плюс», что дает возможность своевременно отслеживать изменения в нормативно-правовой базе, регламентирующей коммерческую деятельность организаций.

Реализация программы учебной дисциплины требует наличие учебного кабинета (аудитории). Оборудование учебного кабинета (аудитории) предполагает комплект специализированной мебели для:

- организации рабочего места преподавателя;
- организации рабочих мест обучающихся;
- рационального размещения и хранения средств обучения;
- организации использования аппаратуры.

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

- библиотечный фонд ЧУ ВО «ИГА»;
- компьютерный класс с выходом в Интернет;
- мультимедийное оборудование для чтения лекций-презентаций.

При изучении дисциплины используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: проектором, ноутбуком, интерактивной доской. Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки. Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья необходимы специальные условия для получения образования.

В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институтом обеспечивается:

1. Наличие альтернативной версии официального сайта Института в сети «Интернет» для слабовидящих.

2. Присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь.

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху – дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации.

4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия, обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекты питания, туалетные и другие помещения Института, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

13. Программное обеспечение (комплект лицензионного программного обеспечения)

Для повышения качества подготовки и оценки полученных знаний часть практических занятий планируется проводить в компьютерном классе с использованием компонентов Microsoft Office 2007, 2008, 2010: Word, Excel, Access, PowerPoint, Visio, 1С: Предприятие.