

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



А.А.Панфилов

2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Управление ИТ-сервисами и контентом

Направление подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика»

Профиль/программа подготовки _____

Уровень высшего образования бакалавриат

Форма обучения заочная

Курс	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
5	3/108	8		8	92	зачет
Итого	3/108	8		8	92	зачет

Владимир 2016

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» являются:

- 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;
- получение практических навыков работы с методическим и программным инструментарием, применяемым на отдельных этапах жизненного цикла ИТ-сервисов и контента;
- формирование умений и практических навыков в области управления ИТ-сервисами и контентом.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Управление ИТ-сервисами и контентом» относится к базовой части учебного плана ОПОП бакалавриата по направлению 38.03.05 «Бизнес-информатика». Изучение дисциплины обеспечивает формирование у студентов навыков работы с информационными технологиями-сервисами, их особенностями и характеристиками, необходимой в дальнейшей деятельности выпускника.

Дисциплина «Управление ИТ-сервисами и контентом» входит в блок Б1.Б.26 учебного плана подготовки бакалавров направления «Бизнес-информатика».

Логически дисциплина увязана с такими курсами как «Управление разработкой ИС», «Управление жизненным циклом ИС», «Вычислительные системы, сети телекоммуникации», «Электронный бизнес» и др.

Знания, полученные в рамках изучения данной дисциплины, могут быть применены при прохождении преддипломной практики, выполнении научно-исследовательских работ и выпускной квалификационной работы бакалавра.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» направлен на формирование следующих профессиональных компетенций:

- уметь разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов (ПК-16);
- современные методы совершенствования управления информационной безопасности ИТ-инфраструктуры (ПК-21);

- уметь консультировать заказчиков по вопросам создания и развития электронных предприятий и их компонент (ПК-22);

- уметь консультировать заказчиков по рациональному выбору методов и инструментов управления ИТ-инфраструктурой предприятия (ПК-24).

В результате освоения дисциплины студент должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) Знать:

- методики разработки контента и ИТ- сервисов предприятия и Интернет- ресурсов (ПК-16);

- обосновывать необходимость совершенствования управления информационной безопасностью ИТ-инфраструктуры предприятия (ПК-21);

- специфику создания и развития электронных предприятий и их компонентов (ПК-22);

- методы и инструменты управления ИТ-инфраструктурой предприятия (ПК-24).

2) Уметь:

- использовать современные языки программирования для разработки ИТ-сервисов предприятия (ПК-16);

- навыками консультирования заказчиков по вопросам совершенствования управления информационной безопасностью ИТ-инфраструктуры предприятия (ПК-21);

- обосновывать необходимость создания, развития и модернизации инфраструктуры электронного предприятия (ПК-22);

- сравнивать варианты построения ИТ-инфраструктуры предприятия с целью выбора наиболее эффективной, исходя из отраслевой принадлежности предприятия (ПК-24).

3) Владеть:

- навыками разработки контента и ИТ-сервисов предприятия и Интернет-ресурсов (ПК-16);

- навыками консультирования заказчиков по вопросам совершенствования управления информационной безопасностью ИТ-инфраструктуры предприятия (ПК-21)

- навыками консультирования заказчиков по вопросам создания и развития электронных предприятий и их компонентов (ПК-22);

- навыками консультирования заказчиков по рациональному выбору методов и инструментов управления ИТ-инфраструктурой предприятия (ПК-24).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Курс	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах/ %)	форма промежуточной аттестации
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1.	Парадигма управления информационно- технологическими сервисами	5	1					11		
2.	Современные подходы и стандарты по управлению ИТ- сервисами	5	1		1			10	1/50	
3.	Стратегическое управление информационно- технологическими сервисами	5	1		1			10	1/50	
4.	Проектирование информационно- технологических сервисов	5			1			11	1/100	
5.	Внедрение информационно- технологических сервисов	5	1		1			10	1/50	
6.	Подтверждение и тестирование информационно- технологических сервисов	5			1			10	1/100	
7.	Эксплуатация информационно- технологических сервисов	5	1		1			10	1/50	
8.	Непрерывное улучшение информационно- технологических сервисов	5	1					10		
9.	Управление корпоративным контентом предприятия	5	1		1			10	1/50	
10	Управление Web- контентом предприятия	5	1		1			10	1/50	
Всего			8		8			92	8/50	Зачет

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.03.05 «Бизнес-информатика» компетентностный подход к изучению дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» реализуется путём проведения лекционных занятий с применением мультимедийных технологий.

Часть лекционного материала проводится в форме дискуссий. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- информационные технологии;
- разрешение проблем;
- дискуссия;
- проблемное обучение;
- индивидуальное обучение;
- междисциплинарное обучение.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Текущий контроль знаний студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем, ведущим практические занятия по дисциплине, в следующих формах:

- тестирование;
- выполнение лабораторных работ;
- выполнение практических заданий;
- дискуссии;

Промежуточная аттестация знаний студентов производится по результатам работы на 5 курсе в форме зачета, который включает в себя ответы на теоретические вопросы.

Фонды оценочных средств, включающие типовые задания и методы контроля, позволяющие оценить знания по данной дисциплине, включены в состав УМК дисциплины.

Самостоятельная работа студентов

Самостоятельная работа студентов является неотъемлемой частью процесса подготовки бакалавра. Она направлена на усвоение системы общенаучных и профессиональных знаний, формирования умений и навыков, приобретение опыта самостоятельной творческой деятельности. СРС помогает формировать культуру мышления, расширять познавательную деятельность.

Виды самостоятельной работы по курсу:

- а) по целям: подготовка к лекциям, лабораторным занятиям;
- б) по характеру работы: изучение литературы, конспекта лекций, выполнение заданий и тестов, подготовка доклада, презентаций.

Примерная тематика самостоятельной работы

1. Назначение пакета документов CobIT, его сравнение с ITIL.
2. Стандарт BSI 15 000, его назначение, преимущества и недостатки.
3. Интеграция ITIL и CMMI.
4. Интеграция ITIL и SixSigma.
5. Стандарт PRINCE2TM, история развития.
6. Совместное использование ITIL и PMBoK.
7. История развития и применение стандарта TOGAF.
8. История развития и применение стандарта TickIT.
9. История развития и применение стандарта ISO/IEC 19770.
10. История развития и применение стандарта ISO/IEC 15504.
11. История развития и применение стандарта ISO/IEC 27001.
12. Управление мощностями.
13. Управление доступностью.
14. Управление непрерывностью.
15. Управление безопасностью.
16. Взаимодействие с пользователями..
17. Управление инцидентами.
18. Управление проблемами.
19. Управление конфигурациями.
20. Управление изменениями. Состав и взаимосвязи процесса. Проблемы и метрики процесса
21. Управление релизами

Вопросы 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 ИТИЛ. Структура ИТИЛ.
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. Модели проектирования: аутсорсинг бизнес-процессов (Business process outsourcing)
31. Модели проектирования: предоставление услуг прикладного уровня (application service provision)

32. Модели проектирования: аутсорсинг управления знаниями (knowledge process outsourcing или КРО)
33. Подходы к разработке ИТ-услуг: традиционное проектирование
34. Подходы к разработке ИТ-услуг: быстрая разработка (RAD)
35. Подходы к разработке ИТ-услуг: покупка готовых решений.
36. Цели и задачи внедрения информационно-технологических сервисов.
37. Основные принципы внедрения ИТ-услуг.
38. Процессы и деятельности в рамках этапа внедрения ИТ-услуг
39. Цели и задачи подтверждения и тестирования информационно-технологических сервисов
40. Подходы к тестированию ИТ-услуг
41. Типы тестирования ИТ-услуг
42. Основные виды деятельности в рамках тестирования.
43. Цели и задачи эксплуатации информационно-технологических сервисов.
44. Оптимизация эксплуатации услуг.
45. Цели и задачи непрерывного улучшения информационно-технологических сервисов.
46. Основные принципы непрерывного улучшения услуг.
47. 7-шаговый процесс улучшения.
48. Управление корпоративным контентом предприятия.
49. Технология ECM - системы управления корпоративным контентом предприятия.
50. Архитектура платформ ECM-решений.
51. Управление Web-контентом предприятия.
52. Web-интеграция.
53. Управление контентом и данными Web-сайта.
54. Функционирование WCMS.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература (имеется в наличии в библиотеке ВлГУ):

1. Горбенко А. О. Информационные технологии в налогообложении: Учебное пособие / А.О. Горбенко, А.В. Мамасуев. - М.: КУРС: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 256 с. - ISBN 978-5-905554-49-0, 500 экз. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=443586>
2. Бирюков А.Н. Процессы управления информационными технологиями [Электронный ресурс]/ Бирюков А.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Интернет-Университет

Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 263 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16731.html>.

3. Гвоздева В. А. Информатика, автоматизированные информационные технологии и системы: Учебник / В.А. Гвоздева. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 544 с. - ISBN 978-5-8199-0449-7. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=492670>.

б) дополнительная литература (имеется в наличии в библиотеке ВлГУ):

1. Гафурова Н. В. Гафурова, Н. В. Методика обучения информационным технологиям. Практиум [Электронный ресурс] : учеб.пособие / Н. В. Гафурова, Е. Ю. Чурилова. - Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2011. - 181 с. - ISBN 978-5-7638-2255-7 – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=441409>.

2. Федотова Е. Л. Прикладные информационные технологии: Учебное пособие / Е.Л. Федотова, Е.М. Портнов. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 336 с. - ISBN 978-5-8199-0538-8, 500 экз. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=392462>.

3. Лямин, Л. В. Применение технологий электронного банкинга: риск-ориентированный подход [Электронный ресурс] /Л. В. Лямин. - М. : КНОРУС : ЦИПСИР, 2011. - 336 с. - ISBN 978-5-406-00978-9. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=408025>

в) интернет-ресурсы

1. www.akm.ru (Информационное агентство)
2. <http://www.edu.ru> – Федеральный образовательный портал
3. <http://msdn.microsoft.com/ru-ru/library/> - каталог API (Microsoft) и справочных материалов
4. <http://economics.edu.ru> (Образовательный портал)
5. <http://www.studentlibrary.ru/>
6. <http://znanium.com/>
7. <http://www.iprbookshop.ru/>
8. <http://e.lib.vlsu.ru/>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. Лекционные занятия:
 - а. Лекционная аудитория (214-6, 307-6) с мультимедийным оборудованием;
 - б. курс лекций по дисциплине в электронном виде.
2. Лабораторные занятия:
 - а. компьютерный класс (213-6, 303-6);
 - б. презентационная техника: проектор, экран, ноутбук;
 - в. пакеты ПО общего назначения (Microsoft Word, Microsoft PowerPoint) и специального назначения.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.03.05 «Бизнес-информатика»

Рабочую программу составил  ст. преподаватель Виноградов Д.В.

Рецензент:

Главный специалист отдела информационного обеспечения

ООО «Мир»  Ефремов Н.В.

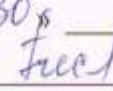
Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры БИЭ

протокол № 1 от «30» 08 2016 года.

Заведующий кафедрой  д.э.н., профессор Тесленко И.Б.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 38.03.05 «Бизнес-информатика»,

протокол № 1 от «30» 08 2016 года.

Председатель комиссии  д.э.н., профессор Тесленко И.Б.

ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год.

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года.

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год.

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года.

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год.

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года.

Заведующий кафедрой _____