

**АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ  
«УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫМИ ТЕХНОЛОГИЯМИ – СЕРВИСАМИ И  
КОНТЕНТОМ»**

**38.03.05 «Бизнес-информатика»**

**профиль «Информационно-аналитическое обеспечение предпринимательской дея-  
тельности»**

**8 семестр**

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Целями освоения дисциплины «Управление информационными технологиями-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**

Дисциплина «Управление информационными технологиями - сервисами и контентом» относится к базовой части. Пререквизиты дисциплины: «Управление разработкой и жизненным циклом информационных систем», «Электронный бизнес».

**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
ПК–16 - Умение разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и интернет-ресурсов	Частичный	Знать: - методики разработки контента и ИТ- сервисов предприятия и Интернет- ресурсов Уметь: - использовать современные языки программирования для разработки ИТ-сервисов предприятия Владеть: - навыками разработки контента и ИТ-сервисов предприятия и Интернет-ресурсов.

ПК–22 - Умение консультировать заказчиков по вопросам создания и развития электронных предприятий и их компонентов	Частичный	Знать: - специфику создания и развития электронных предприятий и их компонентов. Уметь: - обосновывать необходимость создания, развития и модернизации инфраструктуры электронного предприятия. Владеть: - навыками консультирования заказчиков по вопросам создания и развития электронных предприятий и их компонентов.
ПК–24 - Умение консультировать заказчиков по рациональному выбору методов и инструментов управления ИТ-инфраструктурой предприятия	Частичный	Знать: - методы и инструменты управления ИТ-инфраструктурой предприятия . Уметь: - сравнивать варианты построения ИТ-инфраструктуры предприятия с целью выбора наиболее эффективной, исходя из отраслевой принадлежности предприятия. . Владеть: - навыками консультирования заказчиков по рациональному выбору методов и инструментов управления ИТ-инфраструктурой предприятия.

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ 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 IT-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.

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. ВИД АТТЕСТАЦИИ – ЗАЧЕТ

### 6. КОЛИЧЕСТВО ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦ – 3/108

Составитель:

Ст. преподаватель кафедры «Бизнес-информатика и экономика»  Уланов Е.А.

Заведующий кафедрой «Бизнес-информатика и экономика»  И.Б.Тесленко

Председатель учебно-методической комиссии  
направления 38.03.05 «Бизнес-информатика»

 И.Б.Тесленко

Директор ИЭиМ



П.Н.Захаров

Дата:

Печать института

