

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности

А.А. Панфилов

«30» августа 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Управление информационными технологиями-сервисами и контентом
(наименование дисциплины)

Направление подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика»

Профиль/программа подготовки Бизнес-информатика

Уровень высшего образования бакалавриат

Форма обучения очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
8	3/108	20		20	68	Зачет
Итого	3/108	20		20	68	Зачет

Владимир, 2016

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

1. Освоение теоретических основ управления информационными технологиями-сервисами, платформами и контентом.
2. Формирование умений определять и анализировать проблемы управления ИТ-сервисами и контентом и находить основные способы их решения;
3. Получение практических навыков работы с методическим и программным инструментарием, применяемым на отдельных этапах жизненного цикла ИТ-сервисов и контента;
4. Формирование умений и практических навыков в области управления ИТ-сервисами и контентом.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Управление информационными технологиями-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 информационными технологиями-сервисами и контентом» входит в блок Б1.Б.29 учебного плана подготовки бакалавров направления «Бизнес-информатика».

Логически дисциплина увязана с такими курсами как «Управление разработкой и жизненным циклом информационных систем», «Информационные сети и 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 информационными технологиями-сервисами и контентом» направлен на формирование следующих профессиональных компетенций:

- уметь разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов (ПК-16);
- уметь консультировать заказчиков по вопросам совершенствования управления информационной безопасностью 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		Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах/ %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практически занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП/КР		
1.	Парадигма управления информационно-технологическими сервисами	8	1	2		2		6		2/50	
2.	Современные подходы и стандарты по управлению ИТ-сервисами	8	2	2		2		6		2/50	
3.	Стратегическое управление информационно-технологическими сервисами	8	3	2		2		6		2/50	
4.	Проектирование информационно-технологических сервисов	8	4	2		2		6		2/50	Рейтинг-контроль №1
5.	Внедрение информационно-технологических сервисов	8	5	2		2		8		2/50	
6.	Подтверждение и тестирование информационно-технологических сервисов	8	6	2		2		6		2/50	
7.	Эксплуатация информационно-технологических сервисов	8	7	2		2		6		2/50	Рейтинг-контроль №2
8.	Непрерывное	8	8	2		2		6		2/50	

	улучшение информационно-технологических сервисов									
9.	Управление корпоративным контентом предприятия	8	9	2		2		10		2/50
10.	Управление Web-контентом предприятия	8	10	2		2		8		2/50
Всего				20	20			68		20/50
										Рейтинг-контроль №3
										Зачет

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.03.05 «Бизнес-информатика» компетентностный подход к изучению дисциплины «Управление информационными технологиями-сервисами» 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 преподавателем, ведущим лекционные занятия по дисциплине, в следующих формах:

- тестирование;
- выполнение лабораторных работ;
- выполнение практических заданий;
- дискуссии;
- рейтинг-контроль.

Промежуточная аттестация знаний студентов производится по результатам работы в 8-м семестре 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.

ЗАДАНИЯ К ТЕКУЩЕМУ КОНТРОЛЮ

Рейтинг-контроль №1

Выполнить доклад в виде презентации на темы:

1. Основные принципы, лежащие в основе управления информационно-технологическими сервисами.
2. Характеристика основных параметров ИТ-сервиса.
3. Понятие организационной зрелости при предоставлении ИТ-сервисов.
4. Принципы сервис-ориентированной архитектуры предприятия.
5. Типовые методики («лучшие практики») в области управления ИТ-услугами и организации работы ИТ-службы.
6. Преимущества использования «лучших практик» в области управления ИТ-услугами и организации работы ИТ-службы.
7. Характеристики существующих подходов к управлению ИТ-сервисами.
8. Характеристика целей и задач стратегического управления информационно-технологическими сервисами.
9. Сущность управления портфелем услуг.
10. Отличие позиционирования ИТ-услуг на основе доступа и позиционирования на основе полезности.

Рейтинг-контроль № 2

Составить аналитическую таблицу по одной из предложенной темы (вариант выдает преподаватель):

1. Цели и задачи проектирования информационно-технологических сервисов.
2. Способы осуществления идентификация рисков и управление ими при проектировании ИТ-сервисов.
3. Характеристика основных моделей проектирования информационных технологий-сервисов.
4. Процессы и деятельности в рамках этапа проектирования услуг (сущность, цель, входы и выходы, основные деятельности и ключевые показатели эффективности).
5. Характеристика целей и задач внедрения информационно-технологических сервисов.
6. Характеристика основных принципов внедрения ИТ-услуг.

7. Характеристика целей и задач подтверждения и тестирования информационно-технологических сервисов.
8. Характеристика основных подходов к тестированию ИТ-услуг.
9. Характеристика типов тестирования ИТ-услуг.
10. Характеристика основных видов деятельности в рамках тестирования

Рейтинг-контроль № 3

Решите тестовые задания:

1. Как называется способ предоставления ценности заказчикам через содействие им в получении результатов на выходе, которых заказчики хотят достичь без владения специфическими затратами и рисками?
 - а. Функция.
 - б. Служба в.
 - Услуга. г.
 - Процесс.
2. Доступность, мощность, безопасность и непрерывность услуг являются составляющими:
 - а. Полезности услуг.
 - б. Производительности услуг.
 - в. Мощности услуг.
 - г. Гарантии услуг.
3. Как называется функциональность ИТ-услуги с точки зрения заказчика? а. Производительность; б. Гарантия; в. Полезность; г. Мощность
4. Как называются центры сертификации специалистов по ИТIL в Европе?
 - а. ISEB;
 - б. EXIN;
 - в. ILO; г.
 - Oxford
5. Какая страна является родиной ИТIL?
 - а. Нидерланды.
 - б. США.
 - в. Англия.

г. Россия.

6. Какую аббревиатуру носит Библиотека инфраструктуры информационных технологий?

- а. ISO.
- б. ITIL.
- в. ITSM.
- г. MOF.

7. Как называется совокупность специализированных организационных возможностей для предоставления ценности заказчикам в форме услуг?

- а. Управление процессами.
- б. Управление Каталогом услуг.
- в. Управление Портфелем услуг.
- г. Управление услугами.

8. Какой этап является основополагающим в жизненном цикле услуг?

- а. Эксплуатация услуг.
- б. Построение стратегии.
- в. Непрерывное улучшение услуг.
- г. Внедрение услуг.

9. Как называется структурированный набор видов деятельности, спроектированный для достижения определенной цели?

- а. Этап.
- б. Функция.
- в. Цикл.
- г. Процесс.

10. Какое "П" этапа Построения стратегии определяет направление развития поставщика услуг, его ценности и общую цель?

- а. Принципы.
- б. Позиция.
- в. Планы.
- г. Перспектива.

11. Что является базисом для определения ценности услуг, предоставляемых бизнесу?

- а. Активы бизнеса.
- б. Процессы бизнеса.
- в. Бюджет бизнеса.
- г. Бюджет поставщика услуг.

12. В рамках какого процесса осуществляется моделирование переменных затрат на предоставление услуги?
- а. Управление стоимостью.
 - б. Управление конфигурациями.
 - в. Управление финансами.
 - г. Управление мощностями.
13. Как называется фактическая цена обеспечения услуги для поставщика услуг?
- а. Совокупная стоимость использования.
 - б. Цена предоставления.
 - в. Цена обеспечения.
 - г. Полная цена.
14. На каком этапе жизненного цикла услуг создаются метрики и системы измерения услуг?
- а. Эксплуатация услуг.
 - б. Построение стратегии.
 - в. Непрерывное улучшение услуг.
 - г. Проектирование услуг.
15. Как называется использование внешнего поставщика услуг для управления услугами?
- а. Аутсорсинг.
 - б. Ко-сорсинг.
 - в. Мультисорсинг.
 - г. Инсорсинг.
16. Какие задачи не относятся к проектированию услуг
- а. Идентификация рисков и управление ими;
 - б. Обеспечить то, что услугу можно будет использовать в соответствии с установленными для нее требованиями и ограничениями;
 - в. Развитие различных способностей и навыков в IT-области;
 - г. Содействие улучшению качества услуг
17. Какое из перечисленных составляющих не относится к проектированию?
- а. Функциональность.
 - б. Ресурсы.
 - в. Расписание.
 - г. Прибыль.

18. Укажите верное утверждение. Что не относят к основным аспектам проектирования услуг?

- а. Проектирование процессов, необходимых для построения дизайна, внедрения, эксплуатации и улучшения услуг.
- б. Проектирование решений, в том числе всех требуемых и согласованных функциональных требований.
- в. Проектирование технологий, систем и инструментов управления, необходимых для предоставления услуг.
- г. Проектирование методов и метрик для измерения качества, эффективности и производительности услуг.
- д. Все перечисленные относятся к основным аспектам проектирования услуг.

19. Релиз это?

- а. Изменение в состоянии, соответствующее перемещению услуги или конфигурационной единицы из одной стадии жизненного цикла к следующей стадии.
- б. Набор аппаратного обеспечения, программного обеспечения, документации, процессов или других компонентов, которые необходимы для внедрения.
- в. Деятельность, которая верифицирует, что конфигурационная единица, услуга, процесс, и т.п., соответствует спецификации или согласованным требованиям.
- г. Контролируемая среда, в которой собираются (компонуются) приложения, услуги и другие сборки перед их передачей в Среду тестирования или Среду промышленной эксплуатации.

20. Чем этап внедрения ИТ-услуг предоставляет ценность для бизнеса?

- а. Улучшает способность адаптироваться к новым требованиям или обстоятельствам на рынке.
- б. Улучшает управление на уровне внедрения в рамках поглощений, разъединений компаний, приобретения или перемещения услуг.
- в. Улучшает точность прогнозирования относительно уровня и качества новых или измененных услуг.
- г. Увеличивает продуктивность персонала вследствие улучшения планирования и использования новых или измененных услуг.
- д. Все перечисленные относятся к основным аспектам проектирования услуг.

21. Какие процессы относят к поддерживающим жизненный цикл услуги?

- а. Планирование и поддержка внедрения.
- б. Управление изменениями.
- в. Управление релизами и развертыванием.

г. Тестирование и подтверждение услуг.

22. Результатом тестирования требований к услугам является?

а. Заказчик может использовать услугу с целью получения ценности;

б. Поставщик услуг может предоставлять услугу с характеристиками, которые требуют заказчик; Поставщик услуг предоставляет услугу с заданным уровнем услуг, то есть тестирование времени ответа и исправления ошибок, доступности, вспомогательных услуг;

в. Поставщик услуг способен предоставлять, сопровождать и управлять новой или измененной услугой с использованием модели услуг, включающей в себя модель ресурсов, модель затрат, модель прогресса, модель мощностей и производительности и т.п.

23. Тестирование простоты использования это?

а. Проверка атрибутов услуг в контексте контрактов, компонентов услуг и поддерживающих ее активов на совместимость.

б. Проверка организации работы потенциальных пользователей услуги с ограниченными возможностями, например, глухонемых или дальтоников; в) проверка услуги со стороны их влияния на аспекты безопасности организации.

в. Тестирование плана восстановления, который должен быть разработан для каждой услуги.

24. Что контролирует проверка плана и проекта тестирования?

а. Модель тестирования предоставляет адекватные и подходящие тесты, покрывающие все риски, связанные с услугой.

б. Модель тестирования использует все запланированные ресурсы.

в. Модель тестирования покрывает все ключевые аспекты интеграции и интерфейсов.

г. Сценарии тестирования точные и завершённые.

25. Команда это?

а. Логическая концепция, относящаяся к людям и автоматизированным системам, которые выполняют определенный процесс, деятельность или комбинацию процессов и деятельностей.

б. Объединение людей, имеющих что-то общее.

в. Объединение людей, которые работают вместе для достижения общей цели, но при этом они не обязательно принадлежат одной организационной структуре.

г. Форма организационной структуры, которая существует для выполнения определенного набора деятельностей.

26. Чему соответствует следующая проблема на этапе эксплуатации ИТ-услуги: «персонал ИТ не может выполнять стандартные процедуры и рутинные работы, так как сконцентрирован на проектной деятельности»?

- а. Чрезмерной концентрации на стабильности.
- б. Чрезмерной концентрации на реагировании.
- в. Чрезмерной концентрации на качестве.
- г. Чрезмерной концентрации на стоимости.

27. Чему соответствует следующая проблема на этапе эксплуатации ИТ-услуги: «деньги тратятся прежде, чем устанавливаются требования»?

- а. Чрезмерной проактивности.
- б. Чрезмерной реактивности.
- в. Чрезмерной концентрации на качестве.
- г. Чрезмерной концентрации на стоимости.

28. В чем заключается инновационная выгода в непрерывном улучшении качества

- а. Оправданные по затратам инфраструктура и услуги.
- б. Увеличение способности быстро находить новые направления, обнаруживать изменения в окружении бизнеса и адаптироваться к ним.
- в. Улучшенные метрики и формирование управленческих отчетов.
- г. Улучшение мотивации персонала.

29. Состояние чего-либо, зафиксированное на определенный момент времени это?

30. К задачам непрерывного улучшения качества услуг относят?

- а. Обзор и анализ полученных результатов на уровне услуг.
- б. Поиск возможностей и осуществление соответствующей деятельности по увеличению качества услуг и результативности/эффективности процессов управления услугами.
- в. Увеличение эффективности затрат без негативного влияния на удовлетворенность заказчиков предоставляемыми услугами.
- г. Все из перечисленных.

31. Какому компоненту ЕСМ соответствует описание "поддержка бизнес-процессов и маршрутизация контента в соответствии с рабочими заданиями и состояниями?"

- а. Document Management.
- б. Records Management.
- в. Workflow.
- г. Web Content Management.

- д. Groupware.
32. Как называется итоговая функция системы ввода документов?
- а. Таксономия
 - б. Агрегирование
 - в. Категоризация
 - г. Систематизация.
33. Особенности платформы ОЕСМ:
- д. Мультиплатформенность.
 - е. Широкие возможности кастомизаций и модульная архитектура.
 - ж. Полнота, интегрированность, открытость, масштабирование и отказоустойчивость.
 - з. Гибкость настройки и управления.
 - и. Все ответы верны.
34. Какому типу интеграции соответствует описание «даёт доступ к пользовательскому интерфейсу удаленных приложений»?
- а. Интеграция на уровне представления.
 - б. Интеграция на уровне функциональности.
 - в. Интеграция на уровне данных.
 - г. Комплексная интеграция.
35. Какому типу интеграции соответствует описание «обеспечение прямого доступа к бизнес-логике приложений»?
- а. Интеграция на уровне представления.
 - б. Интеграция на уровне функциональности.
 - в. Интеграция на уровне данных.
 - г. Комплексная интеграция.
36. Как называется протокол сообщений для выбора WEB-сервисов:
- а. WSDL.
 - б. XML.
 - в. SOAP.
 - г. UDDI.
 - д. WDDX.
 - е. RSS.

Самостоятельная работа студентов

Самостоятельная работа студентов является неотъемлемой частью процесса на подготовки бакалавра. Она направлена усвоение системы общенаучных и умений и профессиональных знаний, формирования 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, к рейтингам;
- 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 ITRM.
 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. 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 библиотеки 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:

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 библиотеки 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
направлению 38.03.05 «Бизнес-информатика»

Рабочую программу составил _____ ст. преподаватель Виноградов

Рецензент:

Главный специалист отдела

информационного обеспечения ООО «Мир» _____ Ефре

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 к
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 2017-18 учебный год.

Протокол заседания кафедры № 1 от 28.08.2017 года.

Заведующий кафедрой Суев

Рабочая программа одобрена на 2018-19 учебный год.

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.2018 года.

Заведующий кафедрой Суев

Рабочая программа одобрена на 2019-20 учебный год.

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.2019 года.

Заведующий кафедрой Суев

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год.

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года.

Заведующий кафедрой _____