

ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Высшая школа экономики и
управления

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе
электронного документооборота
ЮУрГУ Южно-Уральского государственного университета

СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП

Кому выдан: Савельева И. П.
Пользователь: savelevap
Дата подписания: 28.04.2020

И. П. Савельева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА к ОП ВО от 26.06.2019 №084-2338

**дисциплины Б.1.23 Управление ИТ-сервисами и контентом
для направления 38.03.05 Бизнес-информатика
уровень бакалавр тип программы Академический бакалавриат
профиль подготовки
форма обучения очная
кафедра-разработчик Информационные технологии в экономике**

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению
подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, утверждённым приказом Минобрнауки от
11.08.2016 № 1002

Зав.кафедрой разработчика,
д.техн.н., снс

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе
электронного документооборота
ЮУрГУ Южно-Уральского государственного университета

СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП

Кому выдан: Суховилов Б. М.
Пользователь: sukhovilovbm
Дата подписания: 03.12.2019

Б. М. Суховилов

Разработчик программы,
старший преподаватель

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе
электронного документооборота
ЮУрГУ Южно-Уральского государственного университета

СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП

Кому выдан: Костерин В. В.
Пользователь: kosterinpv
Дата подписания: 30.10.2019

В. В. Костерин

Челябинск

1. Цели и задачи дисциплины

Множество российских компаний находится всего лишь на этапе осознания роли информационных технологий (ИТ) в развитии бизнеса. Все заметнее движение от модели «ИТ – поддержка бизнес-операций» до модели «ИТ – бизнес-партнер». Меняется роль Chief Information Officer (CIO), директора по информационным технологиям, в компании, большинство организаций крупного и среднего бизнеса разработали или разрабатывают ИТ-стратегию, стараясь привести ее в соответствие с бизнес-целями; большинство компаний задумываются об оптимальных путях ИТ-сорсинга. Цель курса - сформировать у обучаемых представление об ИТ, как о системообразующем элементе современного управления предприятием или компанией. Для этого необходимо познакомиться с парадигмой SOA при построении архитектуры корпоративных информационных систем, с существующими библиотеками лучших практик построения процессно-ориентированного информационного сервиса ITIL и ITSM.

Краткое содержание дисциплины

Обсуждается сервис-ориентированная парадигма применения информационных технологий, как системообразующем элементе современного управления предприятием или компанией. Знакомство с парадигмой SOA при построении архитектуры корпоративных информационных систем, с существующими библиотеками лучших практик построения процессно-ориентированного информационного сервиса ITIL и ITSM

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНЫ)
ПК-15 умение проектировать архитектуру электронного предприятия	Знать: основы построения архитектуры электронного предприятия Уметь: использовать методы разработки архитектуры электронного предприятия Владеть: методами разработки архитектуры электронного предприятия
ПК-11 умение защищать права на интеллектуальную собственность	Знать: законодательство РФ в области защиты прав на интеллектуальную собственность Уметь: различать и опознавать ситуации нарушения прав на интеллектуальную собственность Владеть: методами предотвращения нарушения прав на интеллектуальную собственность
ПК-13 умение проектировать и внедрять компоненты ИТ-инфраструктуры предприятия, обеспечивающие достижение стратегических целей и поддержку бизнес-процессов	Знать: методы проектирования и внедрения компонентов ИТ-инфраструктуры предприятия, обеспечивающие достижение стратегических целей и поддержку бизнес-процессов Уметь: использовать методы проектирования и внедрения компонентов ИТ-инфраструктуры предприятия Владеть: методами проектирования и внедрения

	компонентов ИТ-инфраструктуры предприятия
ПК-16 умение разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и интернет-ресурсов	<p>Знать:системы управления контентом и ИТ-сервисами предприятия и интернет-ресурсов. ITIL и ITSM</p> <p>Уметь:использовать лучшие практики ITIL и ITSM</p> <p>Владеть:методами использования лучших практик ITIL и ITSM</p>
ПК-17 способность использовать основные методы естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности для теоретического и экспериментального исследования	<p>Знать:основные методы естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности для теоретического и экспериментального исследования</p> <p>Уметь:применять основные методы естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности для теоретического и экспериментального исследования</p> <p>Владеть:основными методами естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности для теоретического и экспериментального исследования</p>
ПК-22 умение консультировать заказчиков по вопросам создания и развития электронных предприятий и их компонентов	<p>Знать:основные принципы взаимодействия с заказчиками при консультировании по вопросам создания и развития электронных предприятий и их компонентов</p> <p>Уметь:консультировать заказчиков по вопросам создания и развития электронных предприятий и их компонентов</p> <p>Владеть:инструментальными средствами для консультирования заказчиков</p>
ПК-23 умение консультировать заказчиков по рациональному выбору ИС и ИКТ управления бизнесом	<p>Знать:основные принципы взаимодействия с заказчиками при консультировании по вопросам рационального выбора ИС и ИКТ управления бизнесом</p> <p>Уметь:взаимодействовать с заказчиками при консультировании по вопросам рационального выбора ИС и ИКТ управления бизнесом</p> <p>Владеть:инструментальными средствами взаимодействия с заказчиками</p>
ОК-3 способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	<p>Знать:Основы экономических знаний в различных сферах деятельности</p> <p>Уметь:Использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности</p> <p>Владеть:Приемами получения основ экономических знаний в различных сферах деятельности</p>
ОК-4 способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности	<p>Знать:Основы правовых знаний в различных сферах деятельности</p> <p>Уметь:Использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности</p> <p>Владеть:Приемами получения правовых знаний в различных сферах деятельности</p>

	<p>Знать:Принципы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p> <p>Уметь:Общаться в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p> <p>Владеть:Приемами коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>
<p>ОК-7 способностью к самоорганизации и самообразованию</p>	<p>Знать:Основы самоорганизации и самообразованию</p> <p>Уметь:Самостоятельно получать знания</p> <p>Владеть:Приемами получения знаний</p>
<p>ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности</p>	<p>Знать:Стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности</p> <p>Уметь:Решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности</p> <p>Владеть:Приемами решения стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности</p>
<p>ОПК-3 способностью работать с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях</p>	<p>Знать:Способы работы с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях</p> <p>Уметь:Работать с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях</p> <p>Владеть:Приемами работы с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях</p>
<p>ПК-5 проведение обследования деятельности и ИТ-инфраструктуры предприятий</p>	<p>Знать:Методы обследования деятельности и ИТ-инфраструктуры предприятий</p> <p>Уметь:Проводить обследования деятельности и ИТ-инфраструктуры предприятий</p> <p>Владеть:Приемами проведения обследования деятельности и ИТ-инфраструктуры</p>

	предприятий
ПК-6 управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)	Знать:Методы управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов) Уметь:Управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов) Владеть:Приемами управления контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)
ПК-8 организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	Знать:Методы взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия Уметь:Организовать взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия Владеть:Приемами организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Б.1.15 Архитектура предприятия, В.1.08 Информационные системы управления производственной компанией	Б.1.22 Рынки ИКТ и организация продаж

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Б.1.15 Архитектура предприятия	Понятие об архитектуре предприятия

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 ч.

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		7
Общая трудоёмкость дисциплины	144	144
Аудиторные занятия:	64	64

Лекции (Л)	32	32
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	32	32
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа (CPC)	80	80
Определение роли персонального электронного дневника при формировании компетенций бизнес-информатики	15	15
Определение роли своего сайта в информационной среде группы	15	15
Подбор и разработка плагиной для обеспечения сервиса в рамках информационной среды группы	25	25
Анализ информационной среды группы	25	25
Вид итогового контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен,КР

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Стратегические цели предприятия и информационные технологии	10	4	6	0
2	Что такое ITIL? ИТ-сервис – основа деятельности современной информационной службы	34	22	12	0
3	Бизнес-модели для облачных сервисов и технологий	8	2	6	0
4	Big Data (Болишие данные) и аналитика	12	4	8	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Стратегические цели предприятия и информационные технологии	4
2	2	ИТ-сервис основа современной информационной службы	4
3	2	ITIL и ITSM - библиотеки лучших практик процессно-ориентированных сервисов	4
4	2	Service Strategy	2
5	2	Sercice Design	4
6	2	Service Transition	4
7	2	Sercice Operation	2
8	2	Continual Service Improvement	2
9	3	Бизнес-модели облачных сервисов	2
10	4	Инструментарий Data Sciens	4

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Определение роли персонального дневника в информационной среде группы	4
2	1	Моделирование информационной среды группы	2

3	2	ITIL. Практика 1	4
4	2	ITIL. Практика 2	4
5	2	ITSM	4
6	3	Разработка мобильного приложений 1	2
7	3	Разработка мобильного приложений 2	2
8	3	Разработка мобильного приложений 3	2
9	4	Основы Hadoop	4
10	4	Основы Map Reduce	2
11	4	System R для анализа больших данных	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС		
Вид работы и содержание задания	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц)	Кол-во часов
Моделирование процессов сервиса в информационной среде группы	Методический журнал IT-Практика	15
Определение своей роли как владельца сервисного бизнес-процесса в информационной среде группы	Методический журнал IT-Практика	15
Разработка сервисных плагинов для персонального дневника	Методический журнал IT-Практика	25
Анализ информационной среды группы	Методический журнал IT-Практика	25

6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
Групповая разработка в рамках КР	Практические занятия и семинары	В качестве инструментария используется CMS Wordpress в режиме Multisite	32

Собственные инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе

Инновационные формы обучения	Краткое описание и примеры использования в темах и разделах
Организация групповой работы над КР	В качестве инструментария используется CMS Wordpress в режиме Multisite

Использование результатов научных исследований, проводимых университетом, в рамках данной дисциплины: нет

7. Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

Наименование разделов дисциплины	Контролируемая компетенция ЗУны	Вид контроля (включая текущий)	№№ заданий
Что такое ITIL? ИТ-сервис – основа деятельности современной информационной службы	ПК-13 умение проектировать и внедрять компоненты ИТ-инфраструктуры предприятия, обеспечивающие достижение стратегических целей и поддержку бизнес-процессов	текущий	1
Стратегические цели предприятия и информационные технологии	ПК-17 способность использовать основные методы естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности для теоретического и экспериментального исследования	текущий	2
Бизнес-модели для облачных сервисов и технологий	ПК-15 умение проектировать архитектуру электронного предприятия	текущий	3
Все разделы	ПК-22 умение консультировать заказчиков по вопросам создания и развития электронных предприятий и их компонентов	текущий	4
Все разделы	ПК-23 умение консультировать заказчиков по рациональному выбору ИС и ИКТ управления бизнесом	текущий	5
Все разделы	ПК-6 управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)	курсовая	1,2,3,4,5
Все разделы	ПК-6 управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)	экзамен	4,5

7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
текущий	публикация на сайте группы	Отлично: > 3500 символов, графика, мультимедиа, сторонние сервисы Хорошо: 2000-3500 символов, графика, мультимедиа Удовлетворительно: 2000-3500 символов, графика Неудовлетворительно: <2000 символов
курсовая	Защита курсового проекта, выполненного микро-командой 2-3 человека. Тема "Разработка компонентов ИТ-инфраструктуры предприятия в соответствии с рекомендациями ITIL"	Отлично: Разработаны компоненты: 1) Service Strategy, 2) Service Design, 3) Service Transition, 4) Service Operation, 5) Continual Service Improvement. Предложена Бизнес-модели облачных сервисов для предприятия (если возможно); Предложен инструментарий Data Sciens для интеллектуального анализа. Хорошо: Разработаны компоненты: 1) Service Strategy, 2) Service Design, 3) Service Transition, 4) Service Operation Предложена Бизнес-модели облачных

		<p>сервисов для предприятия (если возможно); Предложен инструментарий Data Sciens для интеллектуального анализа.</p> <p>Удовлетворительно: Разработаны компоненты: 1) Service Strategy, 2) Service Design, 3) Service Transition, 4) Service Operation.</p> <p>Предложена Бизнес-модели облачных сервисов для предприятия (если возможно);</p> <p>Неудовлетворительно: Разработано менее 4 компонентов рекомендация ITIL.</p>
экзамен	Устный опрос по билетам. В билете 3 вопроса.	<p>Отлично: Уверенный ответ на все вопросы билета. Уверенное владение терминологией, уверенные ответы на все уточняющие вопросы</p> <p>Хорошо: Уверенный ответ на все вопросы билета. Уверенное владение терминологией, хорошие ответы на все уточняющие вопросы</p> <p>Удовлетворительно: Уверенный ответ на 2 вопроса билета. Владение терминологией, ответы на уточняющие вопросы</p> <p>Неудовлетворительно: Неуверенный ответ на вопросы билета. Незнание терминологии, неуверенные ответы на уточняющие вопросы</p>

7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
текущий	
курсовая	Примеры курсовых на сайте http://www.is34-2014.susu.ru/groups/
экзамен	

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

- Шалак, В. И. Современный контент-анализ: Приложения в области политологии, психологии, социологии, культурологии, экономики, рекламы В. И. Шалак; Рос. акад. наук, Ин-т философии. - М.: Омега-Л, 2004. - 270, [2] с. ил.

б) дополнительная литература:

- Одден, Л. Продающий контент. Как связать контент-маркетинг , SEO и социальные сети в единую систему [Текст] Л. Одден ; пер. с англ. В. Иващенко. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. - 381 с. ил.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

- Методический журнал ИТ-Практика

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Методический журнал ИТ-Практика

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование разработки	Наименование ресурса в электронной форме	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
1	Основная литература	Ланкин В.Е., Бричева Н.Н., Макарова И.В. - УПРАВЛЕНИЕ ИТ-СЕРВИСАМИ И КОНТЕНТОМ/УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ на модульной основе - Таганрог: Изд. ЮЖНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ, 2012	Учебно-методические материалы кафедры	Интернет / Авторизованный
2	Дополнительная литература	ГОСТ Р ИСО-МЭК 15504-1-2009 ИТ. Оценка процесса. Часть 1. Концепция и словарь	Учебно-методические материалы кафедры	Интернет / Авторизованный
3	Дополнительная литература	ГОСТ Р ИСО-МЭК 15504-2-2009 ИТ. Оценка процесса. Часть 2. Проведение оценки	Учебно-методические материалы кафедры	Интернет / Авторизованный
4	Дополнительная литература	ГОСТ Р ИСО-МЭК 15504-3-2009 ИТ. Оценка процесса. Часть 3. Руководство по проведению оценки	Учебно-методические материалы кафедры	Интернет / Авторизованный
5	Дополнительная литература	ГОСТ Р ИСО-МЭК 15504-4-2012 ИТ. Оценка процесса. Часть 4. Руководство по применению	Учебно-методические материалы кафедры	Интернет / Авторизованный

9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых информационных справочных систем:

Нет

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Не предусмотрено