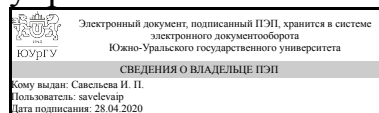


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института  
Высшая школа экономики и  
управления



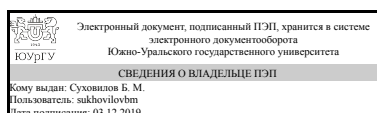
И. П. Савельева

## 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

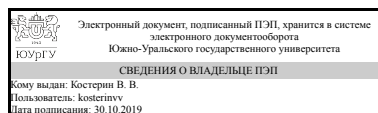
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, утверждённым приказом Минобрнауки от 11.08.2016 № 1002

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



Б. М. Суховилов

Разработчик программы,  
старший преподаватель



В. В. Костерин

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

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

	предприятий
ПК-6 управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)	Знать: Методы управления 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 организации 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 (СРС)	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 плагина 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? IT-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 (Большие 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	IT-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	Service Design	4
6	2	Service Transition	4
7	2	Service Operation	2
8	2	Continual Service Improvement	2
9	3	Бизнес-модели облачных сервисов	2
10	4	Инструментарий Data Science	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 Hoodop	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 Science 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. Удовлетворительно: Разработаны компоненты: 1) Service Strategy, 2) Service Design, 3) Service Transition, 4) Service Operation. 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 Хорошо: Уверенный ответ на все вопросы билета. Уверенное владение терминологией, хорошие ответы на все уточняющие вопросы Удовлетворительно: Уверенный ответ на 2 вопроса билета. Владение терминологией, ответы на уточняющие вопросы 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 <a href="http://www.is34-2014.susu.ru/groups/">http://www.is34-2014.susu.ru/groups/</a>
экзамен	

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

1. 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:

1. 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:

1. Методический журнал IT-Практика

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Методический журнал IT-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., Бричеева 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