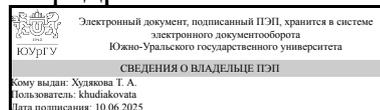


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий выпускающей  
кафедрой



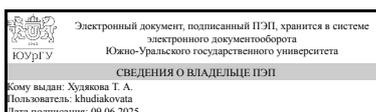
Т. А. Худякова

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П1.06 Управление ИТ-сервисами и контентом  
для направления 38.03.05 Бизнес-информатика  
уровень Бакалавриат  
профиль подготовки Электронный бизнес  
форма обучения очная  
кафедра-разработчик Цифровая экономика и информационные технологии

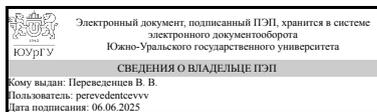
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, утверждённым приказом Минобрнауки от 29.07.2020 № 838

Зав.кафедрой разработчика,  
Д.ЭКОН.Н., доц.



Т. А. Худякова

Разработчик программы,  
старший преподаватель



В. В. Переведенцев

## 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
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знает: историю России, интерпретируемую в контексте мирового исторического развития Умеет: учитывать при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения Имеет практический опыт: использования принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
ПК-7 Способен разрабатывать и управлять ИТ-сервисами предприятия и контентом интернет-ресурсов	Знает: содержание и методы решения задач по созданию и редактированию контента Умеет: проектировать, внедрять и организовывать эксплуатацию ИТ-сервисов; разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов; применять коллективную среду документирования программного обеспечения; формулировать требования к сервисам; анализировать

	<p>структурированную и неструктурированную информацию</p> <p>Имеет практический опыт: планирования работ по наполнению сайта; оценка актуальности материалов на сайте и определение необходимости их обновления</p>
<p>ПК-9 Способен выявлять информационные потребности пользователей, анализировать требования к информационному ресурсу</p>	<p>Знает: основы веб-дизайна; методы и средства проектирования сайтов; особенности функционирования современных веб-аналитических систем</p> <p>Умеет: систематизировать и обобщать информацию, организовывать и проводить исследования в области управления ИТ-сервисов и контентом; проектировать и разрабатывать системы на основе ИТ-сервисов в соответствии с библиотекой ITIL</p> <p>Имеет практический опыт: управления контентом предприятия и Интернет ресурсов, управления процессами создания и использования ИТ-сервисов; использования регламентирующих документов в области ИТ-сервисов; использования инструментов поддержки жизненного цикла контент-систем</p>

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Правоведение, Fullstack-разработка	Электронный бизнес, Основы Web-аналитики

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

Дисциплина	Требования
Fullstack-разработка	<p>Знает: об основных концепциях и принципах разработки web-приложений; о программных средствах, используемых в web-разработке; методы верификации требований к приложениям; языки современных бизнес-приложений; методы и стандарты проектирования сайтов; процессы и методы разработки веб-сайтов, сетевые протоколы и основы web-технологий; программные средства и платформы для разработки web-ресурсов; типовые решения, библиотеки программных модулей, шаблоны, классы объектов, используемые при разработке ИР</p> <p>Умеет: основные подходы и технологии, применяемые в web-разработке; использовать различные инструментальные средства в процессе создания web-приложений; кодировать на языках программирования, осуществлять</p>

	<p>реструктуризацию сайта и перемещение веб-страниц, информационных блоков базы данных, выработать варианты реализации требований; применять методы и средства проектирования ИР, структур данных, баз данных, программных интерфейсов Имеет практический опыт: анализа функциональных и нефункциональных требований заказчика к Web-приложениям; разработки пользовательского интерфейса, оценки полноты сайтов, его разделов; изменения структуры сайта или его разделов; поддержание процессов проектирования, разработки и поддержания сайта и анализа требований пользователей, бизнес-требований, существующей структуры и содержания веб-сайта, разработки алгоритмов решения поставленных задач в соответствии с требованиями принятых в организации нормативных документов;</p>
Правоведение	<p>Знает: основные понятия в области противодействия коррупции; организационные основы противодействия коррупции; меры по профилактике коррупции; основные направления деятельности государственных органов по повышению эффективности противодействия коррупции, основные нормативные правовые акты, методику толкования правовых норм, с учетом социально-исторического развития, основные отрасли системы законодательства Российской Федерации, основные понятия и категории права, системы и отрасли российского права; понятие права собственности, особенности правового регулирования различных видов договорных отношений: их понятие и особенности правового регулирования, основные права, обязанности и ответственность сторон; основные проблемы правового регулирования сферы своей профессиональной деятельности, правовые требования по организации труда и трудовых правоотношений на объектах профессиональной деятельности Умеет: правильно определять правовое положение государственного служащего и пределы служебного усмотрения; правильно определять полномочия государственных и муниципальных органов в сфере противодействия коррупции, применять понятийно-категориальный аппарат, основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности; ориентироваться в мировом историческом процессе, использовать правовые нормы в сфере профессиональной и общественной деятельности, правильно толковать законы и иные нормативные правовые акты; принимать решения и совершать действия в соответствии с</p>

	законом; ориентироваться в специальной юридической литературе, использовать нормативно-правовые документы, регламентирующие профессиональную деятельность Имеет практический опыт: мониторинга и выявления возможных коррупционных ситуаций в профессиональной области, анализа процессов и явлений, происходящих в обществе; ориентации в системе законодательства и нормативных правовых актов, регламентирующих сферу профессиональной деятельности, правовой оценки прав и обязанностей участников конкретных гражданско-правовых ситуаций, поиска правовой информации и подготовки базовых документов правового характера в профессиональной деятельности
--	--

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 56,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		6	
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108	
<i>Аудиторные занятия:</i>	48	48	
Лекции (Л)	16	16	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	32	32	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	51,5	51,5	
Подготовка к промежуточной аттестации (экзамен)	25	25	
Подготовка к практическим занятиям	26,5	26,5	
Консультации и промежуточная аттестация	8,5	8,5	
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен	

#### 5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	ИТ-сервисы предприятия	8	2	6	0
2	ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы	22	10	12	0
3	Управление контентом	8	2	6	0
4	Управление контентом на основе WEB-сайтов.	10	2	8	0

##### 5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Основные понятия и определения. ИТ-сервис. Характеристики ИТ-сервиса. ИТ-менеджмент. Уровни ИТ-менеджмента. Субъекты и объекты ИТ-менеджмента. Служба ИТ. Функциональные области управления службой ИТ. Основные проблемы организации управления ИТ- службами.	2
2	2	ИТ-сервис основа современной информационной службы. ITIL и ITSM - библиотеки лучших практик процессно-ориентированных сервисов	2
3	2	Service Strategy. Service Design	2
4	2	Service Transition	2
5	2	Service Operation	2
6	2	Continual Service Improvement	2
7	3	Понятия контента и системы управления контентом (CMS). Типы CMS. Функции CMS. Модели представления данных в CMS. Организация управления контентом с помощью CMS. Корпоративные системы управления контентом (EMS). Современные программные решения	2
8	4	Проектирование CMS на основе Web-содержимого. Информационное обеспечение. WAMP-системы. Состав, функции. Принципы управления контентом сайта. Функционирование CMS. Создание контента. Создание шаблонов оформления. Публикация. Управление пользователями.	2

## 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Принципы организации ИТ-менеджмента. Концепции в области ИТ-менеджмента	2
2-3	1	Разработка концептуального описания предметной области	4
4-5	2	Анализ требований к ИТ-сервисам. Проектирование ИТ-сервисов	4
6-7	2	Инструментальные средства управления сервисами, поддерживающие стандарт ITIL	4
8-9	2	Решения IBM и HewlettPackard по управлению информационными системами	4
10-11	3	Анализ требований к системе управления контентом	4
12	3	Разработка концепции системы управления контентом	2
13-14	4	Разработка системы управления контентом	4
15-16	4	Инструментальные средства проектирования CMS	4

## 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

## 5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к промежуточной аттестации (экзамен)	1. Сысолетин, Е. Г. Разработка интернет-приложений : учебное пособие для вузов /	6	25

	Е. Г. Сысолетин, С. Д. Ростунцев ; под научной редакцией Л. Г. Доросинского. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 80 с. 2. Зорина, Н. В. Управление информационными сервисами : учебное пособие / Н. В. Зорина. — Москва : РТУ МИРЭА, 2020. — 152 с. — Текст : электронный. - с. 4-150; Яковенко, Л. В. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебно-методическое пособие для самостоятельной подготовки обучающихся / Л. В. Яковенко. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2020. — 120 с.		
Подготовка к практическим занятиям	1. Сысолетин, Е. Г. Разработка интернет-приложений : учебное пособие для вузов / Е. Г. Сысолетин, С. Д. Ростунцев ; под научной редакцией Л. Г. Доросинского. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 80 с. 2. Зорина, Н. В. Управление информационными сервисами : учебное пособие / Н. В. Зорина. — Москва : РТУ МИРЭА, 2020. — 152 с. — Текст : электронный. - с. 4-150; Яковенко, Л. В. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебно-методическое пособие для самостоятельной подготовки обучающихся / Л. В. Яковенко. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2020. — 120 с.	6	26,5

## 6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

### 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Семестр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	6	Промежуточная аттестация	Собеседование по вопросам дисциплины	-	5	В процессе собеседования осуществляется контроль освоения компетенций студентом. Собеседование проводится с целью проверки уровня знаний, умений, приобретенного опыта, понимания студентом основных методов и законов изучаемой дисциплины, возможности дополнительно повысить свой рейтинг. На подготовку ответов студенту дается 45 минут, после чего происходит индивидуальная беседа с	экзамен

						<p>преподавателем. В случае некорректно или неправильно данных ответов студенту могут быть заданы уточняющие вопросы из этой темы.</p> <p>Критерии оценивания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- даны полные, развернутые ответы на заданные вопросы, студент ориентируется в основных категориях курса - 5 баллов;</li> <li>- даны ответы на заданные вопросы, студент ориентируется в основных категориях курса с некоторыми затруднениями - 4 балла;</li> <li>- даны частичные ответы на заданные вопросы, студент имеет затруднения в описании основных категорий курса - 3 балла;</li> <li>- даны поверхностные ответы на заданные вопросы, студент не ориентируется в основных категориях курса - 2 балла;</li> <li>- студент не ответил на большую часть заданных вопросов, имеет существенные затруднения в категориях курса - 1 балл;</li> <li>- студент не ориентируется в основных категориях курса - 0 баллов.</li> </ul> <p>Максимальное количество баллов – 5 за задание</p>	
2	6	Текущий контроль	Тестирование 1	1	10	<p>Текущее тестирование проводится на компьютере по результатам освоения 1 и 2 разделов дисциплины. Студенту предоставляется 10 случайных вопросов из банка вопросов. Время отведенное на проведение тестирования - 15 минут. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов – 10.</p>	экзамен
3	6	Текущий контроль	Тестирование 2	1	10	<p>Текущее тестирование проводится на компьютере по результатам освоения 3 и 4 разделов дисциплины. Студенту предоставляется 10 случайных вопросов из банка вопросов. Время отведенное на проведение тестирования - 15 минут. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов – 10.</p>	экзамен
4	6	Текущий контроль	Практические задания 1	1	9	<p>За время обучения студент должен выполнить 3 практических задания, после выполнения которых, он должен защитить. Каждое практическое задание оценивается максимально в 3 балла.</p> <p>Критерии оценивания: 3 балла выставляется если задача решена верно,</p>	экзамен

						2 балла - Задача решена верно, но имеются неточности в логике решения, 1 балл - Задача решена верно, с дополнительными наводящими вопросами преподавателя, 0 баллов - задача не решена. Максимальное количество баллов - 9	
5	6	Текущий контроль	Практические задания ч.2	1	9	За время обучения студент должен выполнить 3 практических задания, после выполнения которых, он должен защитить. Каждое практическое задание оценивается максимально в 3 балла. Критерии оценивания: 3 балла выставляется если задача решена верно, 2 балла - Задача решена верно, но имеются неточности в логике решения, 1 балл - Задача решена верно, с дополнительными наводящими вопросами преподавателя, 0 баллов - задача не решена. Максимальное количество баллов - 9	экзамен

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	На экзамене происходит оценивание знаний, умений и приобретенного опыта обучающихся по дисциплине "Управление ИТ-сервисами и контентом" на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля. При недостаточной и/или не устраивающей студента величине рейтинга ему может быть предложено пройти собеседование с преподавателем по основным разделам дисциплины. В результате складывается совокупный рейтинг студента, который дифференцируется в оценку и проставляется в ведомость, зачетную книжку студента. Отлично: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 85...100 % Хорошо: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 75...84 % Удовлетворительно: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 60...74 % Неудовлетворительно: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 0...59 %. Оценка по дисциплине вносится в «Приложение к диплому бакалавра».	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

## 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ				
		1	2	3	4	5
УК-5	Знает: историю России, интерпретируемую в контексте мирового исторического развития	+	+	+		+
УК-5	Умеет: учитывать при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения	+	+	+	+	+

УК-5	Имеет практический опыт: использования принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	+	+	+			
ПК-7	Знает: содержание и методы решения задач по созданию и редактированию контента	+	+	+	+	+	+
ПК-7	Умеет: проектировать, внедрять и организовывать эксплуатацию ИТ-сервисов; разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов; применять коллективную среду документирования программного обеспечения; формулировать требования к сервисам; анализировать структурированную и неструктурированную информацию	+	+	+	+	+	+
ПК-7	Имеет практический опыт: планирования работ по наполнению сайта; оценка актуальности материалов на сайте и определение необходимости их обновления	+					+
ПК-9	Знает: основы веб-дизайна; методы и средства проектирования сайтов; особенности функционирования современных веб-аналитических систем	+	+	+	+	+	+
ПК-9	Умеет: систематизировать и обобщать информацию, организовывать и проводить исследования в области управления ИТ-сервисов и контентом; проектировать и разрабатывать системы на основе ИТ-сервисов в соответствии с библиотекой ITIL	+	+	+	+	+	+
ПК-9	Имеет практический опыт: управления контентом предприятия и Интернет ресурсов, управления процессами создания и использования ИТ-сервисов; использования регламентирующих документов в области ИТ-сервисов; использования инструментов поддержки жизненного цикла контент-систем	+					+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

Не предусмотрена

#### б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

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

1. Методический журнал ИТ-Практика

#### г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Переведенцев В.В. Методические указания по дисциплине "Управление ИТ-сервисами и контентом". Челябинск, ЮУрГУ, 2025

#### из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Переведенцев В.В. Методические указания по дисциплине "Управление ИТ-сервисами и контентом". Челябинск, ЮУрГУ, 2025

### Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в	Библиографическое описание
---	----------------	------------------------	----------------------------

		электронной форме	
1	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Сысолетин, Е. Г. Разработка интернет-приложений : учебное пособие для вузов / Е. Г. Сысолетин, С. Д. Ростунцев ; под научной редакцией Л. Г. Доросинского. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 80 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17124-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/532418">https://urait.ru/bcode/532418</a> (дата обращения: 11.07.2024).
2	Дополнительная литература	Образовательная платформа Юрайт	Тузовский, А. Ф. Проектирование и разработка web-приложений : учебное пособие для вузов / А. Ф. Тузовский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16300-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/537106">https://urait.ru/bcode/537106</a> (дата обращения: 11.07.2024).
3	Основная литература	ЭБС IPR SMART	Яковенко, Л. В. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебно-методическое пособие для самостоятельной подготовки обучающихся / Л. В. Яковенко. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2020. — 120 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/119453.html">https://www.iprbookshop.ru/119453.html</a>
4	Дополнительная литература	ЭБС IPR SMART	Моргунов, А. В. Управление Веб-технологиями, сервисами и контентом : учебное пособие / А. В. Моргунов. — Новосибирск : Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2021. — 88 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/125280.html">https://www.iprbookshop.ru/125280.html</a>

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)
3. ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (<https://edu.susu.ru>)(бессрочно)
4. -ХАМРР freeware(бессрочно)
5. -Paint.NET(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Экзамен	115 (3б)	компьютеры, мультимедиа
Практические занятия	115	компьютеры, мультимедиа

и семинары	(36)	
Лекции	115 (36)	компьютеры, мультимедиа
Самостоятельная работа студента	115 (36)	компьютеры, мультимедиа