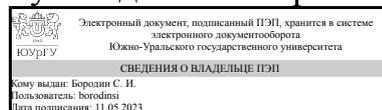


УТВЕРЖДАЮ:  
Руководитель направления



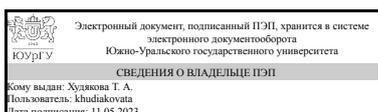
С. И. Борodin

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.22 Управление ИТ-сервисами и контентом  
для направления 38.03.05 Бизнес-информатика  
уровень Бакалавриат  
форма обучения очная  
кафедра-разработчик Цифровая экономика и информационные технологии

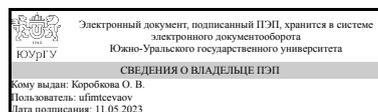
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, утверждённым приказом Минобрнауки от 29.07.2020 № 838

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



Т. А. Худякова

Разработчик программы,  
старший преподаватель



О. В. Коробкова

## 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
ОПК-3 Способен управлять процессами создания и использования продуктов и услуг в сфере информационно-коммуникационных технологий, в том числе разрабатывать алгоритмы и программы для их практической реализации	Знает: библиотеку лучших практик ITIL Умеет: проектировать, внедрять и организовывать эксплуатацию ИТ-сервисов; разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов Имеет практический опыт: управления процессами создания и использования ИТ-сервисов; проектирования, разработки и реализации технического решения в области

	создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия
ОПК-5 Способен организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий	Знает: основы управления ИТ-проектом с использованием ИКТ и программных продуктов Умеет: Организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в ИТ-проекте; консультировать заказчиков по вопросам создания и развития ИТ-сервисов; консультировать заказчиков по рациональному выбору ИТ-сервисов для управления бизнесом Имеет практический опыт: решения задач управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий; проведения консультаций для заказчиков по вопросам создания и развития ИТ-сервисов; проведения консультаций для заказчиков по вопросам рационального выбора ИТ-сервисов для управления бизнесом

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.Ф.08 Технологии и методы разработки Web-систем, 1.О.20 Информационно-коммуникативные технологии, 1.О.15 Управление проектами, 1.О.12 Моделирование бизнес-процессов, 1.О.18 Современные технологии программирования, 1.О.19 Базы данных, 1.О.13 Архитектура предприятия, 1.О.21 Анализ рынков ИКТ и организация продаж, 1.Ф.03 Web-программирование, 1.О.09 Информатика, 1.О.17 Алгоритмизация и программирование, Учебная практика (ознакомительная) (2 семестр)	1.О.14 Управление жизненным циклом информационных систем

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

Дисциплина	Требования
1.О.20 Информационно-коммуникативные технологии	Знает: основные информационные системы и информационно-коммуникационные технологии управления бизнесом; принципы построения и архитектуру вычислительных систем, классификацию современных вычислительных систем, историю их развития и перспективы дальнейшего совершенствования, основные

	<p>характеристики и особенности использования современных вычислительных систем, их достоинства и недостатки, методы проведения исследования и анализа рынка информационно-коммуникационных технологий; методы выявления возможности применения средств вычислительной техники для решения задач управления бизнесом; требования к информационной системе Умеет: проектировать топологии сетей, внедрять и организовать эксплуатацию информационных систем и информационно-коммуникационных технологий, консультировать и обучать представителей заказчика работе в различных режимах и с различными программными средствами, определять возможности применения средств вычислительной техники для решения задач управления бизнесом Имеет практический опыт: проектирования, внедрения и организации эксплуатации информационных систем и информационно-коммуникационных технологий, получения оперативной информации о состоянии вычислительных систем и сетей; консультирования и обучения представителей заказчика работе с персональным компьютером и программными средствами, проведения анализа рынка информационно-коммуникационных технологий; выявления возможности применения средств вычислительной техники для решения задач управления бизнесом</p>
1.О.17 Алгоритмизация и программирование	<p>Знает: Основы сбора, обработки и анализа информации для информационно-аналитической поддержки принятия управленческих решений, понятие алгоритма; свойства, виды и способы описания алгоритмов; классификацию языков программирования Умеет: Использовать методы и программные средства сбора, обработки и анализа информации для информационно-аналитической поддержки принятия управленческих решений, составлять алгоритмы линейной, разветвляющейся, циклической структур, подпрограммы; пользоваться классическими алгоритмами, процедурным программированием, рекурсией; составлять блок-схемы алгоритмов Имеет практический опыт: Инструментальными средствами для информационно-аналитической поддержки принятия управленческих решений, использования методов и приемов разработки алгоритмических решений</p>
1.Ф.08 Технологии и методы разработки Web-систем	<p>Знает: основы управления содержанием проекта: документирование требований, анализ продукта, моделируемые совещания, управление договорными отношениями, управление качеством: контрольные списки, верификация, валидация (приемосдаточные испытания),</p>

	<p>возможности информационных систем; программные средства и платформы инфраструктуры информационных технологий организации; основы теории управления; регламенты кодирования информации на языках программирования; основные принципы работы HTTP протокола, историю России, интерпретируемую в контексте мирового исторического развития</p> <p>Умеет: применять инструменты и методы анализа продукта, бизнеса, контроля качества, анализировать информацию заказчика для решения профессиональных задач; разрабатывать web-сервисы используя современные технологии и фреймворки, учитывать при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения</p> <p>Имеет практический опыт: управления содержанием проекта, анализом продукта, бизнеса, ресурсное обеспечение., применения интегрированных средств разработки (Visual Studio, JetBrains PhpStorm), недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p>
<p>1.О.18 Современные технологии программирования</p>	<p>Знает: Процессы жизненного цикла информационных систем, основные стандарты для управления процессами жизненного цикла, современные парадигмы программирования; основы теории баз данных, SQL</p> <p>Умеет: Проводить объектно-ориентированный анализ; применять на практике методы ООП при разработке ПО, формулировать запросы SQL для получения содержательной аналитической информации для принятия управленческих решений</p> <p>Имеет практический опыт: составления типовых алгоритмов и программ на языках высокого уровня: работа с массивами данных, создание и использование пользовательских функций и функциональных блоков; функционального и многопоточного программирования, настройки популярных СУБД MySQL, PostgreSQL, MS SQL Server</p>
<p>1.О.15 Управление проектами</p>	<p>Знает: определение проекта; классификацию проектов; основные группы процессов, процессы и области знаний (функциональные области) управления проектами; основные виды и процедуры контроля выполнения проекта; инструменты и методы управления внешними коммуникациями проекта; основные организации и профессиональные сообщества управления проектами; законодательно-правовые нормы и стандарт в области управления</p>

	<p>проектами, сетевые графики, методы критического пути, PERT, GERT, основы экономических знаний в различных сферах деятельности, модели и методы управления проектом на стадиях его разработки и реализации, их возможности и ограничения, порядок использования; основные процессы и подсистемы проектного управления Умеет: ставить цели и формулировать задачи, связанные с управлением проектами и реализацией профессиональных функций; составлять сетевые и календарные графики работ проекта и оценивать их параметры в условиях имеющихся ресурсных ограничений; организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задачи, определять последовательность выполнения отдельных операций проекта, оценивать продолжительность работ; проводить мониторинг и анализировать сроки выполнения отдельных операций и задач проекта, использовать методы качественного и количественного анализа проекта в ходе его концептуальной проработки; использовать проектный анализ; организовывать систему управления проектом; контролировать ход выполнения проекта Имеет практический опыт: реализации основных управленческих функций применительно к проекту; применения современного инструментария управления содержанием, продолжительностью, качеством, стоимостью и рисками проекта, организации собственной работы над проектом с учетом временных ограничений; контроля хода выполнения отдельных задач по календарю и корректировки их выполнения в соответствии с приоритетами и текущими результатами, использования арсенала современного инструментария управления проектами; управления проектом, его организацией, планированием, реализацией и интеграцией; управления поставками, рисками и человеческими ресурсами при реализации проекта; использования методов и приемов анализа управленческих процессов</p>
1.О.19 Базы данных	<p>Знает: основные принципы построения и работы с базами данных, их современные оболочки, знает теорию построения баз данных, современные технологии и средства создания баз данных Умеет: применять базы данных для решения прикладных задач различных классов и их сопровождения, применять базы данных, в том числе отечественного производства, для решения прикладных задач Имеет практический опыт: разработки , отладки и тестирования баз данных программно-технических комплексов, разработки и внедрения баз данных в</p>

	современные программно-технические комплексы, в том числе отечественного производства
1.О.13 Архитектура предприятия	<p>Знает: понятия архитектуры предприятия: стратегическая карта, система сбалансированных показателей, карта бизнес-процессов, модели процессов, организационная структура, модель предметной области, логическая и физическая модели данных, карта приложений, архитектура приложения, модель интеграции; модели AS-IS и TO-BE; программное обеспечение, используемое для работы над архитектурными проектами информационных систем предприятия; разрабатывать организационные структуры разного вида для отдельных видов предпринимательской деятельности, основы управления ИТ-проектом с использованием ИС и ИКТ; модели консалтинга и аудита в области информационных систем и технологий; компоненты архитектуры информационных технологий и основных процессах ИТ-инфраструктуры на различных этапах жизненного цикла, основы моделирования, анализа и совершенствования бизнес-процессов управления развитием предприятия и информационно-технологической инфраструктуры; методологию управления ИТ-инфраструктурой предприятия в соответствии с его стратегическими целями. Умеет: разрабатывать слои фронт-офиса, мидл-офиса, бэк-офиса в рамках архитектуры предприятия; анализировать и выявлять проблемы действующей архитектуры предприятия; составлять план мероприятий по переходу из модели AS-IS в модель TO-BE, решать задачи управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий; консультировать в области организации управления ИС и ИКТ; выполнять работы по анализу и оценке эффективности процессов управления ИС и ИКТ предприятия; формулировать цели консалтинговых исследований и аудита ИТ-инфраструктуры предприятия, моделировать, проводить анализ и разрабатывать проекты по совершенствованию бизнес-процессов информационно-технологической инфраструктуры предприятия; выполнять формализацию требований к разрабатываемой ИТ-инфраструктуре предприятия; обосновывать выбор технических и программных средств ИТ-инфраструктуры предприятия. Имеет практический опыт: подготовки и согласования технических заданий на проектирование и анализ архитектуры предприятия; разработки моделей AS-IS и TO-BE на основе конкретных</p>

	<p>ситуаций, Организации взаимодействия с клиентами и партнерами в ИТ-проекте; организации работы по обеспечению качественного обслуживания и эксплуатации ИС и ИКТ на различных этапах жизненного цикла, разработки и анализа модели бизнес-процессов и проекты по их совершенствованию; исследования информационно-технологической инфраструктуры предприятия; установления соответствия целей и задач ИТ-инфраструктуры бизнес-целям и стратегии предприятия; рационального выбора ИС и ИКТ для управления бизнесом в рамках сформулированной стратегии</p>
<p>1.Ф.03 Web-программирование</p>	<p>Знает: основы межкультурной коммуникации, методики разработки контента и ИТ - сервисов предприятия и Интернет-ресурсов методы и способы управления контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент- сервисов), теорию процессного управления, принципы классификации процессов, методы структурирования процессов, основы операционного менеджмента, методы сбора информации. Умеет: вести коммуникацию с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм, использовать современные языки программирования для разработки ИТ-сервисов предприятия; управлять контентом предприятия, процессами создания и предприятия, использования информационных сервисов (контент- сервисов), применять принципы процессного управления, инструменты и методы операционного менеджмента, анализа Имеет практический опыт: Анализа философских и исторических фактов, опыт оценки явлений культуры, разработки контента и ИТ- сервисов предприятия и Интернет-ресурсов; работы с контентом предприятия, процессами создания и использования информационных сервисов (контент- сервисов), владения методами сбора информации о процессе подразделения, навыками оценки эффективности деятельности подразделения</p>
<p>1.О.09 Информатика</p>	<p>Знает: состав, назначение функциональных компонентов и программного обеспечения персонального компьютера, в том числе отечественного производства, особенности представления и обработки информации разного типа для решения поставленных экономических, аналитических и исследовательских задач, основные структуры данных и алгоритмы их обработки Умеет: использовать программные и аппаратные средства персонального компьютера,</p>

	<p>применять типовые программные средства сервисного назначения, выбирать современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства при решении задач профессиональной деятельности, использовать современные информационные технологии и технические средства для решения поставленных экономических, аналитических и исследовательских задач, в том числе задач, требующих критического анализа и синтеза информации; использовать современные информационные технологии и технические средства для решения коммуникативных задач, Разрабатывать алгоритмы и программы процессов создания и использования продуктов и услуг в сфере информационно-коммуникационных технологий Имеет практический опыт: применения современных информационных технологий и программных средств при решении задач профессиональной деятельности, применения современных информационных технологий и технические средства для решения поставленных экономических, аналитических и исследовательских задач, в том числе задач, требующих критического анализа и синтеза информации; использования основных методов, способов и средств получения, хранения и переработки информации; обработки информации в офисных программах, использования инструментальных средств для разработки программного обеспечения IDLE, PyCharm, IntelliJ IDEA</p>
<p>1.О.21 Анализ рынков ИКТ и организация продаж</p>	<p>Знает: основные ИС и ИКТ управления бизнесом; основные методы внедрения и организации эксплуатации корпоративных ИС и ИКТ; рынки программно-информационных продуктов и услуг; лучшие практики продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг, Основы теории маркетинга и современных тенденций ее развития; теоретические основы и закономерности функционирования рыночной экономики. Умеет: выбирать рациональные ИС и ИКТ для управления бизнесом; систематизировать и обобщать информацию, организовывать и проводить исследования в области экономики, управления и ИКТ, разрабатывать конкретные предложения по результатам исследований, готовить справочно-аналитические материалы для принятия управленческих решений, Ориентироваться в маркетинговой информации на рынке информационных продуктов и услуг; системно оценивать рыночную ситуацию и разрабатывать</p>

	<p>адекватный комплекс маркетинговых мероприятий. Имеет практический опыт: использования методов рационального выбора ИС и ИКТ для управления бизнесом; исследования и анализа РИКТ для решения задач автоматизации и управления бизнесом, Использования теоретических основ и закономерностей функционирования рыночной экономики для составления технико-экономического обоснования проектных решений и технического задания на разработку информационной системы.</p>
<p>1.О.12 Моделирование бизнес-процессов</p>	<p>Знает: основные принципы командной работы; критерии оценки идей, информации, знаний и опыта., основные приемы обследования предприятия для построения бизнес-процессов; методики описания различных предметных областей; контекстная диаграмма; инструментальные средства для построения бизнес-процессов, содержание процессного и функционального подходов; профессиональные термины, связанные с моделированием бизнес-процессов; классификацию бизнес-процессов; нотацию бизнес-процессов семейства IDEF и workflow; объекты стандартов семейства IDEF и workflow Умеет: работать в команде для достижения поставленных целей; анализировать возможные последствия личных действий в командной работе; конструктивно оценивать идеи, информацию, знания и опыт членов команды., проводить качественный, визуальный и количественный анализ построения бизнес-процессов; строить и описывать контекстные диаграммы; имитационное моделирование и ABC-анализ бизнес-процесса, разрабатывать и применять на практике анкеты сбора информации для построения бизнес-процессов; определять цель, вход, выход, клиента, владельца, ресурсы бизнес-процесса; выделять основные, вспомогательные и управляющие бизнес-процессы на предприятии; моделировать, анализировать и совершенствовать бизнес-процессы с использованием стандартов, технологий и нотаций моделирования (семейство IDEF, workflow) Имеет практический опыт: реализации своей роли в работе команды для достижения поставленной цели; продуктивного взаимодействия в команде на основе ответственного отношения к личным действиям; обмена идеями, информацией, знанием и опытом в командной работе., сравнения инструментальных средств для построения бизнес-процессов по стандартам семейства IDEF и workflow, построения моделей бизнес-процессов предприятия по стандартам (семейство IDEF, workflow); моделирования,</p>

	анализа и документирования бизнес-процессов с помощью инструментальных средств
Учебная практика (ознакомительная) (2 семестр)	<p>Знает: основные языки программирования; современные программные среды разработки информационных систем и технологий, методы и способы сбора, обработки и анализа информации, необходимой для решения профессиональных задач, принципы работы современных информационных технологий и программных средств; роль информации и информационных систем в деятельности современных предприятий, современные информационные технологии и программные средства для решения задач поддержки управленческих решений, Основные приемы эффективного управления собственным временем., базовые принципы постановки задач и выработки решений; основные технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии</p> <p>Умеет: применять языки программирования для решения практических задач; современные программные среды разработки информационных систем и технологий для автоматизации бизнес-процессов., осуществлять сбор, обработку и анализ информации для решения задач своей профессиональной деятельности, пользоваться персональным компьютером для поиска необходимой информации, выбирать современные информационные технологии и программные средства для решения задач своей профессиональной деятельности, выставлять приоритеты при выполнении отдельных задач; контролировать ход выполнения отдельных заданий по времени, конкретизировать задачи в рамках профессионального вида деятельности; осуществлять поиск, выработку и применение новых решений в области информационно-коммуникационных технологий, устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды; Имеет практический опыт: программирования, отладки и тестирования прототипов программно-технических комплексов задач, анализа поставленной профессиональной задачи, осуществления поиска и структурирования необходимой информации для решения поставленной задачи, работы с информационными системами и технологиями, планирования и организации режима труда и отдыха для достижения поставленных целей, в соответствии с трудовыми нормами; определения индивидуальной образовательной</p>

	траектории развития, решения профессиональных задач с использованием современных информационных технологий; простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде;
--	--

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 57,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		7	
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>	50,5	50,5	
Подготовка к промежуточной аттестации (курсовая работа)	17	17	
Подготовка к промежуточной аттестации (экзамен)	18	18	
Подготовка к текущей аттестации	15,5	15,5	
Консультации и промежуточная аттестация	9,5	9,5	
Вид 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	8	2	6	0
2	Что такое ITIL? IT-сервис – основа деятельности современной информационной службы	22	10	12	0
3	Бизнес-модели для облачных сервисов и технологий	8	2	6	0
4	Big Data (Большие данные) и аналитика	10	2	8	0

##### 5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Стратегические цели предприятия и информационные технологии	2
2	2	IT-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	Бизнес-модели облачных сервисов	2
8	4	Инструментарий Data Sciens	2

## 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1-2	1	Определение роли персонального дневника в информационной среде группы	4
3	1	Моделирование информационной среды группы	2
4-5	2	ITIL. Практика 1	4
6-7	2	ITIL. Практика 2	4
8-9	2	ITSM	4
10	3	Разработка мобильного приложений 1	2
11	3	Разработка мобильного приложений 2	2
12	3	Разработка мобильного приложений 3	2
13-14	4	Основы Hoodop	4
15	4	Основы Map Reduce	2
16	4	System R для анализа больших данных	2

## 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 (курсовая работа)	1. Бараксанов, Д. Н. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебное пособие / Д. Н. Бараксанов, Ю. П. Ехлаков. — Москва : ТУСУР, 2015. — 144 с. — Текст : электронный. - с. 3-142 2. Зорина, Н. В. Управление информационными сервисами : учебное пособие / Н. В. Зорина. — Москва : РТУ МИРЭА, 2020. — 152 с. — Текст : электронный. - с. 4-150	7	17
Подготовка к промежуточной аттестации (экзамен)	1. Бараксанов, Д. Н. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебное пособие / Д. Н. Бараксанов, Ю. П. Ехлаков. — Москва : ТУСУР, 2015. — 144 с. — Текст : электронный. - с. 3-142 2. Зорина, Н. В. Управление информационными сервисами : учебное пособие / Н. В. Зорина. — Москва : РТУ МИРЭА, 2020.	7	18

	— 152 с. — Текст : электронный. - с. 4-150		
Подготовка к текущей аттестации	1. Бараксанов, Д. Н. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебное пособие / Д. Н. Бараксанов, Ю. П. Ехлаков. — Москва : ТУСУР, 2015. — 144 с. — Текст : электронный. - с. 3-142 2. Зорина, Н. В. Управление информационными сервисами : учебное пособие / Н. В. Зорина. — Москва : РТУ МИРЭА, 2020. — 152 с. — Текст : электронный. - с. 4-150	7	15,5

## 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	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	7	Промежуточная аттестация	Собеседование по вопросам дисциплины	-	5	<p>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 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> </ul>	экзамен

						<p>- даны поверхностные ответы на заданные вопросы, студент не ориентируется в основных категориях курса - 2 балла;</p> <p>- студент не ответил на большую часть заданных вопросов, имеет существенные затруднения в категориях курса - 1 балл;</p> <p>- студент не ориентируется в основных категориях курса - 0 баллов.</p> <p>Максимальное количество баллов – 5 за задание</p>	
2	7	Текущий контроль	Текущий тест 1	0,5	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	7	Текущий контроль	Текущий тест 2	0,5	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	7	Курсовая работа/проект	Защита курсовой работы	-	5	<p>Защита курсовой работы проводится в форме собеседования, во время которого студент делает краткое сообщение о теме, актуальности и содержании работы и отвечает на дополнительные вопросы. Показатели оценивания:</p> <p>5 баллов – содержание работы полностью соответствует заданию, оформление выполнено по требованиям методических указаний, ответы на вопросы чёткие и полные;</p> <p>4 балла – содержание работы полностью соответствует заданию, оформление выполнено по требованиям методических указаний, ответы на вопросы не чёткие или не полные;</p> <p>3 балла – содержание работы полностью соответствует заданию, оформление выполнено с нарушениями требований методических указаний, ответы на вопросы не чёткие или не полные;</p> <p>2 балла - содержание работы не</p>	кур- совые работы

					соответствует заданию, оформление выполнено с нарушениями требований методических указаний, ответы на вопросы не чёткие или не полные; 1 балл – содержание работы не соответствует заданию, оформление выполнено с нарушениями требований методических указаний, ответы на вопросы не верные; 0 баллов – работа не предоставлена	
--	--	--	--	--	--	--

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
курсовые работы	<p>Задание на курсовую работу выдается в течение первого месяца учебного семестра. За 2 недели до окончания семестра курсовая работа в завершённом виде в установленные сроки загружается в систему электронного ЮУрГУ и поступает на проверку преподавателю. После проверки работа с замечаниями передается студенту, который её, в случае необходимости, дорабатывает, устраняя замечания. Работа допускается к защите при соблюдении следующих требований: содержание работы соответствует заявленной теме и её раскрывает; работа оформлена должным образом, в соответствии с методическими рекомендациями (соблюдены структура, объём и формат работы); имеется положительная рецензия. При оценке курсовой работы учитывается: содержание работы, её оформление, степень самостоятельности студента при выполнении работы, аргументированность его собственной позиции, наличие иллюстрационного материала. Процедура защиты проходит в форме собеседования и ответов на заданные вопросы. Защита курсовой работы предполагает выявление глубины, самостоятельности, обоснованности положений, выводов и рекомендаций. На защите студенты должны ориентироваться в источниках данных, проводимых расчетах, отвечать на вопросы теоретического и практического характера. Во время защиты студенты должны уметь анализировать проблемы, пути их решения, обосновывать принятые решения и рекомендации, их законность и эффективность, отвечать на все вопросы по существу темы исследования. Итоговая оценка формируется на основе оценки за качество работы и за защиту, проставляется в ведомость, зачетную книжку и, в конечном итоге, в приложение к диплому</p>	<p>В соответствии с п. 2.7 Положения</p>
экзамен	<p>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</p>	<p>В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения</p>

	в ведомость, зачетную книжку студента. Отлично: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 85...100 % Хорошо: Величина рейтинга обучающегося 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».	
--	---	--

### 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ			
		1	2	3	4
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	+	+	+	+
ОПК-3	Знает: библиотеку лучших практик ITIL	+	+	+	+
ОПК-3	Умеет: проектировать, внедрять и организовывать эксплуатацию ИТ-сервисов; разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов	+	+	+	+
ОПК-3	Имеет практический опыт: управления процессами создания и использования ИТ-сервисов; проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия	+	+	+	+
ОПК-5	Знает: основы управления ИТ-проектом с использованием ИКТ и программных продуктов	+	+	+	+
ОПК-5	Умеет: Организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в ИТ-проекте; консультировать заказчиков по вопросам создания и развития ИТ-сервисов; консультировать заказчиков по рациональному выбору ИТ-сервисов для управления бизнесом	+	+	+	+
ОПК-5	Имеет практический опыт: решения задач управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий; проведения консультаций для заказчиков по вопросам создания и развития ИТ-сервисов; проведения консультаций для заказчиков по вопросам рационального выбора ИТ-сервисов для управления бизнесом	+	+	+	+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

## 7. 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. 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.

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

1. Методический журнал ИТ-Практика

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

1. Методические рекомендации к практическим работам по дисциплине Управление ИТ-сервисами и контентом (электронные ресурсы кафедры)

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

**Электронная учебно-методическая документация**

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Бараксанов, Д. Н. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебное пособие / Д. Н. Бараксанов, Ю. П. Ехлаков. — Москва : ТУСУР, 2015. — 144 с. — Текст : электронный <a href="https://e.lanbook.com/book/110292">https://e.lanbook.com/book/110292</a>
2	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Зорина, Н. В. Управление информационными сервисами : учебное пособие / Н. В. Зорина. — Москва : РТУ МИРЭА, 2020. — 152 с. — Текст : электронный <a href="https://e.lanbook.com/book/167580">https://e.lanbook.com/book/167580</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. 1С-1С: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях(бессрочно)
6. -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
-------------	--------	--

Лекции	115 (3б)	компьютеры, мультимедиа
Практические занятия и семинары	115 (3б)	компьютеры, мультимедиа
Самостоятельная работа студента	115 (3б)	компьютеры, мультимедиа
Экзамен	115 (3б)	компьютеры, мультимедиа