

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕврАзЭС»

Дата подписания: 23.10.2022 22:23:38

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление информационно-технологическим сервисом и контентом

(наименование дисциплины)

Направление подготовки _____ 38.03.05 Бизнес-информатика _____

Квалификация выпускника _____ Бакалавр _____

Направленность (профиль) _____ Бизнес-информатика, технология блокчейн - криптовалюта _____

2022 г.

1. Место дисциплины в структуре образовательной программы, входные требования для освоения дисциплины (при необходимости)

Дисциплина «Управление информационно-технологическим сервисом и контентом» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений Блока Б1.В программы бакалавриата.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 10 зачетных единиц

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Раздел 1. Информационно-технологический сервис и контент.

Тема 1.1 Информационно-технологический сервис – основа деятельности современной информационной службы.

Понятие информационно-технологического сервиса. Функциональные области управления службой информационной системы (ИС).

Раздел 2. Библиотека инфраструктуры информационных технологий (ITIL/ITSM) - концептуальная основа процессов службы информационной системы (ИС).

Тема 2.1 Основы библиотеки ITIL/ITSM.

Общие сведения о библиотеке ITIL; процессы поддержки ИТ-сервисов; процессы предоставления ИТ-сервисов; соглашение об уровне сервиса.

Раздел 3. Управление информационными системами

Тема 3.1. Модель информационных процессов управление ИТ-услугами (ITSM).

Клиент и его потребности. Услуги, предоставляемые пользователю информационными технологиями. Параметры эффективности (KPI), системность.

Тема 3.2. Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами.

Программные решения HP Open View; управление бизнесом; управление приложениями; управление ИТ-службой; управление идентификацией – Identity Management; решение HP Open View Service Desk; управление ИТ-инфраструктурой; управление ИТ-ресурсами.

Раздел 4. Современный управленческий подход для бизнес-ориентированного управления

Тема 4.1. Модель информационных процессов ИТРМ.

Дать определение среде разработки прикладной модели. Группы процессов по числу факторов, влияющих на успех любого ИТ-проекта.

Тема 4.2. Решения IBM по управлению информационными системами.

Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli; базовые технологии IBM/Tivoli; технологии IBM/Tivoli для бизнес-ориентированного управления приложениями и системами; технологии IBM/Tivoli для малых и средних предприятий.

Раздел 5. Майкрософт и его пути реализации к построению управляемых информационных систем

Тема 5.1. Методологическая основа построения управляемых ИС.

Методы и средства, инструментарий управления ИТ-инфраструктурой.

Тема 5.2. Решения Майкрософт по управлению ИС.

Microsoft System Management Server 2003; System Center Reporting Manager 2006; Microsoft System Center Data Protection Manager 2006; Microsoft System Center Capacity Planner 2006.

Раздел 6. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия.

Тема 6.1. Методологические аспекты ИТ-инфраструктуры организации.

Уровни актуальности ИТ-инфраструктуры предприятия; методология Microsoft по эксплуатации ИС.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Теоретические занятия

Лекция 1. Тема 1.1 Информационно-технологический сервис – основа деятельности современной информационной службы.

Дать определение информационно-технологическому сервису. Области применения.

Лекция 2. Тема 2.1 Основы библиотеки ITIL/ITSM..

Общие сведения о библиотеке ITIL.

Лекция 3. Тема 3.1. Модель информационных процессов управление ИТ-услугами (ITSM).

Дать определение: клиент и его потребности, услуги, предоставляемые пользователю информационными технологиями.

Лекция 4. Тема 3.2. Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами.

Рассказать о программных решениях HP Open View; управление бизнесом; управление приложениями; управление ИТ-службой; управление идентификацией – Identity Management; решение HP Open View Service Desk.

Лекция 5. Тема 4.1. Модель информационных процессов ИТРМ.

Дать определение среде разработки прикладной модели. Разобрать группы процессов по числу факторов, влияющих на успех любого ИТ-проекта.

Лекция 6. Тема 4.2. Решения IBM по управлению информационными системами.

Рассказать о платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli, характерных особенностях.

Лекция 7. Тема 5.1. Методологическая основа построения управляемых ИС.

Детальным образом изложить методы и средства, инструментарий управления ИТ-инфраструктурой.

Лекция 8. Тема 5.2. Решения Майкрософт по управлению ИС.

Представить материал в полном объеме по Microsoft System Management Server 2003; System Center Reporting Manager 2006; Microsoft System Center Data Protection Manager 2006; Microsoft System Center Capacity Planner 2006.

Лекция 9. Тема 6.1. Методологические аспекты ИТ-инфраструктуры организации.

В лекционном материале показать уровни актуальности ИТ-инфраструктуры предприятия; методология Microsoft по эксплуатации ИС.

Практические занятия

Тема 1.1 Информационно-технологический сервис – основа деятельности современной информационной службы.

Разобрать функциональные области управления службой информационной системы.

Тема 2.1 Основы библиотеки ITIL/ITSM.

Промоделировать процессы поддержки ИТ-сервисов; процессы предоставления ИТ-сервисов.

Тема 3.1. Модель информационных процессов управление ИТ-услугами (ITSM).
Расчет параметров эффективности (KPI).

Тема 3.2. Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами.
Промоделировать управление ИТ-инфраструктурой; управление ИТ-ресурсами.

Тема 4.1. Тема 4.1. Модель информационных процессов ITRM.

Построить любую группу процессов..

Тема 4.2. Тема 4.2. Решения IBM по управлению информационными системами.
Применить на практике базовые технологии IBM/Tivoli.

Тема 5.1. Методологическая основа построения управляемых ИС.

Построить любую ИТ-инфраструктуру.

Тема 5.2. Решения Майкрософт по управлению ИС.

Разобрать практически любое решение по управлению ИС.

Тема 6.1. Методологические аспекты ИТ-инфраструктуры организации.

Разобрать методику Microsoft по эксплуатации ИС.

5. Методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов включает усвоение теоретического материала, подготовку к практическим (семинарским) занятиям, выполнение самостоятельных заданий, изучение литературных источников, использование Internet-данных, изучение нормативно-правовой базы, подготовку к текущему контролю знаний, к промежуточной аттестации.

Вопросы для самоконтроля

1. Приведите типовые значения атрибутов для конкретного ИТ-сервиса: поддержка интернет-доступа для сотрудников предприятия.
2. Оцените совокупную стоимость владения для малого предприятия из 5 сотрудников (находятся в одном офисе, каждый имеет оборудованное персональным компьютером рабочее место).
3. Как вы бы организовали ИТ-службу для среднего предприятия, работающего в вашем городе в сфере создания программного обеспечения?
4. Разработайте пример соглашения об уровне сервиса для конкретной ИТ-услуги (в вашей или известной вам организации): например, автоматизации бухгалтерского учёта (на базе 1С или иной программы).
5. Подумайте, возможно ли применение ITIL и MOF в НГТУ (или известной вам организации) и как это могло бы быть сделано.
6. По каким признакам классифицируют системы управления контентом? Возьмите какую-либо конкретную систему управления контентом и проведите её классификацию.
7. Назовите основные стадии внедрения процессного управления ИТ-службы предприятия.
8. Какие процессы внедряются на стадии «Управление ИТ-инфраструктурой»?
9. Какие процессы внедряются на стадии «Управление сервисами»?
10. Какие процессы внедряются на стадии «Управление деловыми характеристиками ИТ»?
11. Как соотносятся модель ИТРМ (IT Process Model) и библиотека ITIL?
12. Какие группы процессов определены в ИТРМ?
13. Поясните сущность процесса «Улучшение взаимодействия с клиентами»?
14. Поясните сущность процесса «Обеспечение управленческих систем корпоративной информацией».
15. Поясните сущность процесса «Управление ИТ-инфраструктурой с точки зрения бизнеса».
16. Поясните сущность процесса «Реализация и развертывание решений».
17. Поясните сущность процесса «Обеспечение ИТ-сервисами».
18. Поясните сущность процесса «Поддержка ИТ-сервисов и решений».
19. Поясните сущность процесса «Управление ИТ-ресурсами и ИТ-инфраструктурой».

6. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1 Планируемые результаты обучения, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ПК-1 Способен управлять информацией из различных источников, проводить контроль изменения, анализ информационных потребностей посетителей и поддержку процессов модернизации и продвижения сайта для развития и повышения эффективности контента.

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-1 (ПК-1). Способен использовать методы математического и статистического анализа, экономико-математические методы для решения задач в области экономики и управления	Знает РО-1 ИД-1 (ПК-1) основы математики, вычислительной техники и программирования, моделирования
ИД-2 (ПК-1). Способен создавать и модифицировать информационные системы, автоматизирующие задачи управления организацией и бизнес процессами	Умеет РО-1 ИД-2 (ПК-1) основы управления контентом предприятия и Интернет-ресурсов, основы управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов), концептуальные основы архитектуры предприятия; основы ИС и ИКТ управления бизнесом; рынки программно-информационных продуктов и услуг; современные методы внедрения предпринимательской деятельности в интернет; РО-2 ИД-2 (ПК-1) управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов, управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов), организовывать продвижение на рынок инновационных программно-информационных продуктов и услуг; управлять процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов

6.2 Перечень оценочных материалов

Оценочные материалы представляют собой задания для выполнения студентом, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практически умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью. Включают в себя задания для текущего контроля уровня успеваемости, оценивающие ход освоения учащимися дисциплины, и задания для промежуточной аттестации обучающихся, обеспечивающие оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине.

Тест

Вариант 1

1. Какой признак классификации был использован для представленной ниже классификации систем управления контентом (SMS)

- Генерация страниц по запросу.
- Генерация страниц при редактировании
- Смешанная технология генерации

1. По способу распространения
2. По уровню сложности
3. По способу работы
4. По области применения

2. Для классификации систем управления контентом по признаку _____ используются следующие характеристики:

- функциональность,
- понятность и доступность пользователю;
- многоплатформорность,
- использование технологий, позволяющих повысить надежность и быстродействие системы;
- потенциал развития системы.

1. По способу распространения
2. По уровню сложности
3. По способу работы
4. По области применения

3. Процедуры поиска данных без организации их сложной обработки характерны...

1. для информационно-решающих систем
2. для информационно-поисковых систем
3. для информационных систем управления технологическими процессами

4. Задачи, решение которых обеспечивается внедрением методологии

проектирования ИС

1. обеспечить нисходящее проектирование ИС
2. гарантировать создание системы с заданным качеством в заданные сроки и в рамках установленного бюджета проекта
3. обеспечить удобную дисциплину сопровождения, модификации и наращивания системы

5. Для каскадного способа разработки ИС неверно утверждение:
 1. для него характерно разбиение всей разработки на этапы
 2. переход с одного этапа на следующий происходит только после того, как будет полностью завершена работа на текущем
 3. каждый этап завершается выпуском полного комплекта документации
 4. имеет последовательность шагов разработки: Анализ – Проектирование – Сопряжение – Реализация – Внедрение

6. Функциональные диаграммы могут изображаться в нотации:
 1. DFD
 2. IDEF0
 3. IDEFX
 4. IDEF2

7. Контекстная диаграмма определяет...
 1. единую точку зрения на описание деятельности
 2. границы моделирования системы и ее компонентов
 3. общее описание системы и ее взаимодействия с внешней средой

8. Появление «туннелей» на диаграмме означает:
 1. стрелка диаграммы декомпозиции отсутствует на родительской диаграмме и не связана с другими стрелками той же диаграммы
 2. стрелка, присутствующая на родительской диаграмме, отсутствует в диаграмме декомпозиции соответствующего блока
 3. одна из стрелок диаграммы декомпозиции отсутствует на родительской диаграмме и связана с другими стрелками той же диаграммы
 4. стрелка родительской диаграммы присутствует в диаграмме расщепления соответствующего блока

9. При создании диаграммы потоков данных используются основные понятия
 1. потоки данных
 2. процессы преобразования входных потоков данных в выходные
 3. внешние источники и получатели данных
 4. хранилища, требуемые процессами для своих операций
 5. функциональный блок

10. На диаграммах «сущность-связь» связи изображаются:
 1. не изображаются
 2. линиями

3. прямоугольниками
4. овалами

11. Определяет информацию, передаваемую через некоторое соединение от источника к приемнику (в DFD):

1. внешняя сущность
2. процесс
3. накопитель данных
4. поток данных

12. Абстрактное устройство для хранения информации (в DFD):

1. внешняя сущность
2. процесс
3. накопитель данных
4. поток данных

13. Полиморфизм – это...

1. принцип, позволяющий разным объектам, выполняя одни и те же операции, вести себя по-разному
2. принцип, позволяющий разным объектам, выполняя одни и те же операции, вести себя одинаково
3. принцип, основанный на совпадении сигнатуры метода и сигнатуре, описанной в интерфейсе
4. один из базовых принципов ООП, наряду с наследованием и инкапсуляцией
5. один из базовых принципов ООП, наряду с наследованием и генерализацией

14. Выберите из списка слова, которые могут быть помещены вместо многоточия.

UML - это ... язык.

1. искусственный
2. естественный
3. формальный
4. графический
5. алгоритмический

15. Процесс проектирования в соответствии с Objectory начинаться с построения диаграммы...

1. диаграммы классов
2. диаграммы прецедентов
3. диаграммы активностей
4. диаграммы состояний
5. диаграммы последовательностей

16. Выберите из списка истинные утверждения, касающиеся классов

1. классы - это строительные блоки любой объектно-ориентированной системы
2. класс - это категория вещей, которые имеют общие атрибуты и операции
3. в ходе проектирования без диаграммы классов вполне можно обойтись

17. Начало этого этапа жизненного цикла знаменует собой создание диаграммы классов

1. анализа
2. проектирования
3. разработки
4. тестирования

внедрения

Вариант 2

1. Описание какого класса SMS-системы представлено ниже

Используются для информационных ресурсов, основной целью ставят максимальное упрощение публикации статей и новостей. Могут включать в себя другие типы CMS-систем как самостоятельные модули. Наиболее известные представители данного класса: AngelineCMS, Bes-cms, CoolPHP, CPG-Nuke, вебZE, Xaraya, xNuke, XOOPS

1. Порталы
2. Движки без SQL
3. Блог
4. Форум
5. Групповая работа (Groupware)
6. Обучение (e-Learning)
7. Базы знаний (KnowledgeBase)

2. Описание какого класса SMS-системы представлено ниже

Интуитивно понятный интерфейс, визуализация и расширенные возможности редактирования. Возможность изменения структуры проекта – создание самых разнообразных сайтов. Совместимость с различными программно-аппаратными платформами. Возможность подключения дополнительных модулей как от разработчика, так и прикладного ПО. Кэширование формируемых динамических страниц. Пропускная способность не ограничена (зависит от аппаратного обеспечения). Возможность простого подключения дополнительных модулей без нарушения структуры и идеологии управления web-ресурсом.

1. Простая CMS система
2. Шаблонная CMS система
3. Профессиональная CMS система
4. Универсальная CMS система
3. На стадии _____ создания ИС осуществляется разработка и адаптация

программ

1. эскизного проектирования
2. разработки рабочей документации
3. технического проектирования

4. Для спиральной модели жизненного цикла ИС неверно утверждение...
 1. делает акцент на анализ и проектирование
 2. переход на следующий уровень не может быть осуществлен до полного завершения предыдущего
 3. каждый виток спирали соответствует созданию фрагмента или версии программного обеспечения
 4. основная проблема спирального цикла - определение момента перехода на следующий этап

5. Сформулируйте цель методологии проектирования ИС
 1. регламентация процесса проектирования ИС и обеспечение управления этим процессом
 2. формирование требований, направленных на обеспечение возможности комплексного использования корпоративных данных в управлении и планировании деятельности предприятия
 3. автоматизация ведения бухгалтерского аналитического учета и технологических процессов

6. При создании функциональной диаграммы IDEF0 используются основные понятия...
 1. функциональный блок
 2. граничная дуга
 3. декомпозиция
 4. внешние источники и получатели данных
 5. хранилища, требуемые процессами для своих операций

7. Диаграммы потоков данных могут изображаться в нотации:
 1. DFD
 2. IDEF0
 3. IDEF1X
 4. IDEF2
8. Укажите, что входит в определение контекста модели
 1. определение субъекта моделирования
 2. определение цели моделирования
 3. определение точки зрения
 4. определение количества уровней декомпозиции
9. Диаграммы «сущность-связь» могут изображаться в нотации:
 1. DFD
 2. IDEF0
 3. IDEF1X
 4. IDEF2

10. Что из ниже перечисленного не может включаться в диаграммы потоков данных:
 1. таймер
 2. внешняя сущность

3. процессы
4. накопители данных

11. Преобразование входных потоков в выходные в соответствии с определенным алгоритмом (в DFD):

1. внешняя сущность
2. процесс
3. накопитель данных
4. поток данных

12. Материальный предмет или физическое лицо, представляющие собой источник и приемник информации (в DFD):

1. внешняя сущность
2. процесс
3. накопитель данных
4. поток данных

11 Если для операции класса указано свойство {isQuery}, то это значит, что

1. операция реализует запрос к базе данных
2. операция не имеет побочных эффектов

операция не может выполняться параллельно с другими Операциями

12 Для описания бизнес-процессов активностей используют особенность нотации диаграмм...

1. траектория объектов
2. плавательные дорожки
3. принятие решения
4. синхронизация
5. конечное состояние потока

13 На диаграмме последовательностей допускается использование элементов UML, кроме объектов...

1. прецеденты
2. векторы
3. активности
4. состояния
5. классы

14 Диаграммы взаимодействия строят на этапе жизненного цикла разработки программного обеспечения

1. сбор требований
2. анализ
3. проектирование
4. разработка
5. внедрение

- 15 На механизме интерфейсов основаны технологий программирования
1. COM
 2. MSF
 3. CORBA
 4. Java Beans

Практические задания

Контрольная работа

Контрольная (индивидуальная) работа студента под контролем преподавателя по разработке проекта системы управления контентом фронт-офиса или бэк-офиса электронного предприятия в сфере информационных сервисов. Перечень тем связан с выбором предметной области, с которой связано развитие информационных сервисов или контент-проект:

1. Информация о туристических услугах
2. Научно-техническая информация
3. Сетевое сообщество практики
4. Информация о предметах искусства
5. Информация о зрелищных мероприятиях
6. Информационный портал города, области. Региона
7. Информация о моде
8. Портал коллекционеров
9. Образовательный портал
10. Новостной портал

Задача 1.

Инвестиции в оборудование информационной компании на сумму 100 млн. руб. обеспечат им ежегодно одинаковый чистый доход в течении трех лет. Какова должна быть величина ежегодного дохода, чтобы инвестиции были выгодными, если номинальная ставка процента и ожидаемый темп инфляции постоянны и составляют соответственно 12% и 2% годовых, а чистый доход от инвестиций поступает в конце года?

Задача 2.

Объем произведенной в информационном бизнесе за год продукции составил 200 тыс. т.

Рассчитайте показатели производительности труда, основываясь на данных, представленных в таблице:

Категория	Численность, чел.	Годовой фонд рабочего времени одного работника, ч
Рабочие, в т.ч.:		
основные	100	1 712
вспомогательные	50	1 768
Руководители	15	1 701
Специалисты	10	1 701
Служащие	5	1 768

Задача 3.

В результате проведенных маркетинговых исследований предполагается увеличение доли программного продукта фирмы на рынке с 14 до 18% при емкости рынка 52 млн. шт. Необходимо рассчитать дополнительную прибыль предприятия в предстоящем году, если прибыль на одно изделие составляет 1400 руб., а емкость рынка не изменяется. Затраты фирмы на проведение маркетинговых исследований составили 65 млн. руб.

Задача 4.

В информационной системе имеются три инвестиционных проекта. Для осуществления проекта "А" необходимо инвестировать 100 млн. руб. при предельной эффективности капиталовложений 10% годовых. Проект "Б" предполагает объем инвестирования 70 млн. руб. и предельную эффективность 12% годовых. Для проекта "В" эти показатели составляют соответственно 50 млн. руб. и 6% годовых.

Определите объем инвестиционного спроса, если фактический темп инфляции равен 4% годовых, номинальная ставка процента -11% годовых, а ценовые ожидания предпринимателей статичны.

Задача 5.

В 1-м квартале 2015 года объем реализации предприятия составил 2,5 млн. руб., средний размер остатков оборотных средств – 250 тыс. руб. Во 2-м квартале планируется увеличить реализацию на 10%, а время одного оборота оборотных средств – сократить на 1 день.

Определить (считая количество дней в кварталах равным календарному):

- коэффициент оборачиваемости оборотных средств и время одного оборота в днях в 1-м квартале;
- коэффициент оборачиваемости оборотных средств и их величину (в рублях) во 2-м квартале;
- планируемое высвобождение оборотных средств.

Задача 6

Определите и проанализируйте структуру оборотных средств предприятий по следующим данным:

Элементы оборотных средств	Сумма, млн руб.	
	Предприятие 1	Предприятие 2
Производственные запасы	94,70	94,92
Незавершенное производство	16,15	27,64
Расходы будущих периодов	134,15	5,32
Готовая продукция	17,65	30,02
Прочие	87,35	62,1

Задача 7

Предприятие купило компьютер за 10 000 руб., срок службы – 5 лет.

Определите: Остаточную стоимость на начало и конец каждого года (руб.), Сумму годовой амортизации (руб.) при расчете амортизации:

1. Линейным методом
2. Способом уменьшаемого остатка, если коэффициент ускорения 2
3. По сумме чисел лет срока полезного использования

Задача 8

Затраты на разработку программного комплекса составили 35 млн руб. Затраты на рекламу – 5 млн руб. Плановая прибыль – 15 млн руб. Рассчитайте цену программного комплекса, если предполагаемое число пользователей – 50.

Задача 9

Научно-производственное объединение передало предприятию патент с условием, что 50 % полученной от использования патента прибыли в течение 5 лет будет поступать на счет объединения. Определите стоимость патента на основе роялти, если дополнительная прибыль предприятия – 4 млн руб./год. Ставка дисконта – 10 %.

Задача 10

При создании предприятия его владелец вложил сумму 200 тыс. руб. Процесс производства осуществляется в здании, которое до организации предприятия он сдавал в аренду. Арендная плата составляла 50 тыс. руб./год. До организации предприятия его учредитель был наемным менеджером с годовой заработной платой 100 тыс. руб.

Деятельность созданного предприятия характеризуется следующими показателями:

Показатели	Значение
Объем производства, ед.	10 000
Цена (без НДС), руб./ед.	1 000
Среднегодовая стоимость основных средств, тыс. руб.	600
Средние остатки оборотных средств, тыс. руб.	200
Затраты, тыс. руб.:	
материальные	250
по оплате труда наемных работников	150
сумма начисленной амортизации	160
прочие	140
Доходы от реализации излишнего имущества, тыс. руб.	50
Проценты, уплаченные за кредит, тыс. руб.	10
Налоги, уплачиваемые из прибыли, %	24
Ставка по срочным депозитам, %	18

Рассчитайте: прибыль от реализации продукции, прибыль валовую (до налогообложения), чистую прибыль; рентабельность предприятия (производства); рентабельность продукции. Обоснуйте ответ на вопрос о целесообразности создания собственного предприятия (вычислите экономическую прибыль).

Примерные задания для проведения текущего контроля успеваемости

Темы докладов (сообщений)

1. Анализ рынка Интернет-контента в рамках определенной предметной области (по согласованию с преподавателем).
2. Методы разработки информационного содержания фронт-офиса электронного предприятия.
3. Методы и средства разработки электронных словарей, тезаурусов, онтологий.
4. Модели и методы разработки моделей предметных областей.
5. Модели представления знаний, извлекаемых из корпоративного и коллективного

контента.

6. Методы и программное обеспечение для анализа контента.
7. Принципы и методы интеграции систем управления контентом с моделями бизнес-процессов.
8. Программные и инструментальные средства обеспечения процессов жизненного цикла контента.
9. Методы и инструментальные средства сбора, рафинирования и верификации контента.
10. Оценка качества контента интернет-ресурсов.
11. Методы построения контент-ориентированных бизнес-процессов.
12. Методы управления созданием и использованием коллективного контента
13. Веб-ориентированная информационная архитектура сетевых и несетевых предприятий
14. Сервисно-ориентированная архитектура систем управления контентом
15. Методы классификации информации.
16. Анализ тенденций развития систем управления контентом.
17. Понятие и содержание информационного бизнеса.
18. Особенности маркетинга ИПУ.
19. Информационная система и ее характеристики.
20. Бизнес исследования как процесс сбора информации.
21. Программа информационного маркетинга.
22. Анализ информационного рынка.
23. Анализ спроса.
24. Методы прогнозирования спроса.
25. Экспертные суждения.
26. Изучение намерений покупателей.
27. Цели анализа информационного рынка.
28. Сегментация рынка.
29. Анализ продукта.
30. Анализ баз данных.
31. Анализ автоматизированных банков данных.
32. Рекламно-пропагандистская деятельность.
33. Методы продвижения информационных услуг на рынок.
34. Продвижение интерактивных услуг на разных стадиях жизненного цикла.
35. Контроль выполнения программы маркетинга.
36. Типы контроля, цели контроля, методы контроля.

Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Список вопросов к зачету

РО-1 ИД-1 (ПК-1) основы математики, вычислительной техники и программирования, моделирования

1. Информационные потоки организации
2. Контент организации

3. Информационные сервисы и их значение для управления организацией
4. Процессами создания и использования информационных сервисов
5. Технологии создания информационных сервисов
6. Технологии использования информационных сервисов для достижения цели организации
7. Технологии разработки Интернет-представительства организации
8. Алгоритм определения экономической эффективности Интернет-представительства организации
9. Основные объекты ИТ-менеджмента.
10. Инфраструктура ИТ-предприятия
11. Чем обусловлены постоянные изменения в ИС предприятий?
12. Поясните понятие «ИТ-сервис».
13. Приведите примеры корпоративных ИТ-сервисов.
14. Перечислите основные характеристики ИТ-сервисов.
15. Как задается характеристика «время обслуживания» для ИТ-сервиса?
16. Как задается характеристика «производительность» для ИТ-сервиса?
17. Почему в организационной структуре службы ИС целесообразно выделять подразделения разработки и сопровождения ИС?
18. Поясните основные функциональные направления службы ИС.
19. Какие факторы влияют на организационную структуру службы ИС?
20. Какая существует связь между функциями службы ИС и параметрами ИТ-сервиса?

РО-1 ИД-2 (ПК-1) основы управления контентом предприятия и Интернет-ресурсов, основы управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов), концептуальные основы архитектуры предприятия; основы ИС и ИКТ управления бизнесом; рынки программно-информационных продуктов и услуг; современные методы внедрения предпринимательской деятельности в интернет

21. Какие возможны варианты перехода от функциональной к процессной модели службы ИС предприятия?
22. Какие имеются преимущества использования типовых моделей бизнес-процессов службы ИС?
23. Как характеризуется роль ИС-службы в современном бизнесе?
24. Чем модель ITSM отличается от традиционного функционального подхода к организации ИТ-службы?
25. Аналитико-синтетические способы обработки информации. Метод сравнения. Классификация понятий. Обобщение понятий.
26. Технологические критерии качества информационных услуг и продуктов.
27. Методы оценки качества информационного продукта.
28. Понятие информационного рынка. Структура рынка информационных продуктов и услуг, основные сектора рынка.
29. Инфраструктура информационного рынка.
30. Рынки информационных и коммуникационных технологий. Мировой рынок. Российский рынок.
31. Основные положения государственной политики информатизации в России.

32. Влияние государства на становление и совершенствование информационной отрасли.

33. Проблемы, сдерживающие развития информационного бизнеса в России.

Список экзаменационных вопросов

РО-2 ИД-2 (ПК-1) управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов, управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов), организовывать продвижение на рынок инновационных программно-информационных продуктов и услуг; управлять процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов

1. Понятие информационного содержания (контента), виды контента. Системы управления контентом предприятия.

2. Структура информационного содержания Интернет-ресурсов. Информационное содержание фронт- и бэк-офиса электронного предприятия.

3. Виды информационных ресурсов электронного предприятия.

4. Веб-ориентированная архитектура информационных ресурсов несетевого предприятия.

5. Процессы жизненного цикла контента: создание, сбор, проверка, утверждение, публикация, распространение и архивирование. Модели контента: реляционная модель, объектно-ориентированная модель, онтологическая модель.

6. Понятийный аппарат информационных ресурсов: классификаторы. Словари, тезаурусы, онтологии.

7. Программные и инструментальные средства обеспечения процессов жизненного цикла контента.

8. Системы управления контентом (Content Management Systems, CMS)

9. Основные процессы и операции при управления контентом.

10. Методы и средства сбора и проверки контента.

11. Публикация данных по готовым шаблонам: управление стилем и оформлением, динамическое изменение шаблонов и стилей. Распространение контента.

12. Обеспечение информационной безопасности при управлении контентом.

13. Перечислите особенности проекта ITIL?

14. Какие разделы управления ИТ-сервисами описаны в текущей версии библиотеки ITIL?

15. Какие процессы включены в блок поддержки ИТ-сервисов?

16. Какие процессы включены в блок предоставления ИТ-сервисов?

17. Поясните назначение процесса управления инцидентами.

18. Поясните понятие «инцидент».

19. Приведите основные функции процесса управления инцидентами.

20. Поясните назначение процесса управления проблемами.

21. Поясните понятие «проблема».

22. Приведите основные функции процесса управления проблемами.

23. Поясните назначение процесса управления конфигурациями.

24. Поясните понятие «конфигурационная единица».

25. Для чего используется база данных конфигурационных единиц – CMDB?

26. Что могут описывать атрибуты конфигурационных единиц в CMDB?
27. Какие важные понятия описываются в спецификации процесса управления конфигурациями?
28. Поясните назначение процесса управления изменениями.
29. Приведите основные функции процесса управления изменениями.
30. Поясните назначение процесса управления релизами.
31. Поясните понятие «релиз».
32. Как классифицируются релизы по показателю масштаба изменений?
33. Приведите основные функции процесса управления релизами.
34. Поясните назначение библиотеки эталонного ПО - DSL.
35. Поясните назначение процесса управления уровнем сервиса.
36. Поясните понятие «соглашение об уровне сервиса - SLA».
37. Приведите основные функции процесса управления уровнем сервиса.
38. Поясните назначение «процесса управления мощностями».
39. Приведите основные функции процесса управления мощностями.
40. Поясните назначение процесса управления доступностью.
41. Поясните понятие «доступностью ИТ-сервиса».
42. Приведите основные функции процесса управления доступностью.
43. Поясните назначение процесса управления непрерывностью.
44. Приведите основные функции процесса управления непрерывностью.
45. Поясните назначение процесса управления финансами ИТ-службы.
46. Приведите основные функции процесса управления финансами ИТ-службы.
47. Поясните назначение процесса управления безопасностью.
48. Поясните возможность применения модели ITSM на предприятиях различного размера.
49. Поясните сущность реактивного принципа работы службы ИТ-поддержки
50. Поясните сущность проактивного принципа работы службы ИТ-поддержки.
51. Поясните основное назначение блока процессов «Согласование задач бизнеса и ИТ».
52. Поясните основное назначение блока процессов «Планирование и управление ИТ-сервисами».
53. Поясните основное назначение блока процессов «Разработка и внедрение ИТ-сервисов».
54. Поясните основное назначение блока процессов «Оперативное управление ИТ-сервисами».
55. Поясните основное назначение блока процессов «Обеспечение ИТ-сервисами».

6.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

Для оценивания результатов промежуточной аттестации применяется шкала оценивания, включающая следующие оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», «зачтено», «не зачтено».

Зачет. Критерии выставления оценок

Допуск к зачету осуществляется на основании посещаемости студентом аудиторных занятий и успешном освоении материалов лекций и семинаров.

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «зачтено», либо «не зачтено».

Оценка «зачтено» при приеме зачета выставляется в случае:

- полного и правильного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов;
- самостоятельной подготовки обучающегося к ответу в установленные для этого сроки, исключающей использование нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;
- владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом;
- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и проследить причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь;
- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам;
- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «зачтено» может быть выставлена также при соблюдении вышеперечисленных требований в основном, без существенных ошибок и пробелов при изложении обучающимся учебного материала, приведении ссылок на нормативно-правовые акты, а также на их отдельные принципиально значимые положения.

Оценка «не зачтено» при приеме зачета выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;
- невозможности изложения обучающимся учебного материала по одному или всем вопросам;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по одному или всем вопросам;
- невладения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом;
- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков может служить основанием для выставления обучающемуся оценки «не зачтено».

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающимся в случаях:

- необходимости конкретизации информации по вопросам с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- необходимости проверки знаний отвечающего по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

Экзамен. Критерии выставления оценок

На экзамен выносятся вопросы, охватывающие все содержание учебной дисциплины.

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «отлично», либо «хорошо», либо «удовлетворительно», либо «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» при приеме экзамена выставляется в случае:

- полного, правильного и уверенного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов билета;
- уверенного владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом учебной дисциплины;
- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» при приеме экзамена выставляется в случае:

- недостаточной полноты изложения обучающимся учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному вопросу билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины;
- нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным вопросам билета, недостаточного умения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся слабой аргументации, наличия у обучающегося недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «хорошо».

Оценка «удовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- невозможности изложения обучающимся учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущении обучающимся ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;
- существенного нарушения обучающимся или отсутствия у обучающегося логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала,

неумения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

- отсутствия у обучающегося аргументации, логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «удовлетворительно».

Оценка «неудовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;
- невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- скрытое или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;
- невладения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины;
- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя;

Любой из указанных недостатков или их совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «неудовлетворительно».

Обучающийся имеет право отказаться от ответа по выбранному билету с указанием, либо без указания причин и взять другой билет. При этом с учетом приведенных выше критериев оценка обучающемуся должна быть выставлена на один балл ниже заслуживаемой им.

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся в случае:

- необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

При проведении промежуточной аттестации в форме тестирования с использованием шкалы, включающей оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», оценивание результата проводится следующим образом:

«Отлично» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 80% до 100% от общего количества

«Хорошо» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 71 до 79% от общего количества;

«Удовлетворительно» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют 50 –70 % правильных ответов;

«Неудовлетворительно» - работа, содержащая менее 50% правильных ответов.

В случае, когда для проведения промежуточной аттестации в форме тестирования используется шкала, включающая оценки «зачтено» и «не зачтено», то

«Зачтено» обучающиеся получают в том случае, если верные ответы составляют от 50% до 100% от общего количества

«Не зачтено» обучающиеся получают в том случае, если верные ответы на тест составляют менее 50 %.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Малышев, С. Л. Управление электронным контентом / С. Л. Малышев. — 3-е изд. — Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 124 с. — ISBN 978-5-4486-0528-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79725.html>

Дополнительная литература

1. Сенаторов, А. А. Контент-маркетинг: стратегии продвижения в социальных сетях / А. А. Сенаторов ; под редакцией А. Никольского. — Москва : Альпина Паблишер, 2020. — 160 с. — ISBN 978-5-9614-5526-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93026.html>

2. Профессиональная коммуникация экономистов в зеркале метафор (на материале контент анализа интернет сайтов) / Н.Ю. Бородулина, О.А. Гливенкова, Е.А. Гуляева, М.Н. Макеева ; Тамбовский государственный технический университет. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2017. — 202 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499003>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»

2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS

3. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф

Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:

- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области

- Международное право

4. <http://www.informika.ru/> – Государственный научно-исследовательский институт информационных технологий и телекоммуникаций

9. Лицензионное программное обеспечение

- Visual Studio Community 2017
- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- IBM SPSS Statistics Base Campus Edition

- Moodle 3.8.2.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);

- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);

- специальные помещения для проведения занятий по дисциплине (в т.ч. лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием, в зависимости от степени сложности), а именно: _____;

- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;

- кабинет для занятий по иностранному языку (оснащенный лингвфонным оборудованием);

- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;

- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);

- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.