

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: 25.01.2023 12:07:46

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) Цифровая экономика

2022 г.

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

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

ПК-1 - Способен к выполнению работ и управление работами по созданию (модификации) и сопровождению ИС, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессы.

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-1 (ПК-1). Способен к выполнению работ и управление работами по сопровождению ИС	<i>Знает</i>
	РО-1 ИД-1 (ПК-1) процессы службы информационной системы
	<i>умеет</i>
РО-2 ИД-1 (ПК-1) моделировать информационные процессы управления	
ИД-2 (ПК-1). Способен автоматизировать задачи управления ИС	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-2 (ПК-1) базовые технологии управления ИТ-инфраструктурой
	<i>умеет</i>
РО-2 ИД-2 (ПК-1) использовать средства управления ИТ-структурой	

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 5 зачетных единиц.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Информационно-технологический сервис и контент. Информационно-технологический сервис – основа деятельности современной информационной службы. Понятие информационно-технологического сервиса. Функциональные области управления службой информационной системы (ИС).

Библиотека инфраструктуры информационных технологий (ITIL/ITSM) - концептуальная основа процессов службы информационной системы (ИС). Основы библиотеки ITIL/ITSM. Общие сведения о библиотеке ITIL; процессы поддержки ИТ-сервисов; процессы предоставления ИТ-сервисов; соглашение об уровне сервиса.

Управление информационными системами. Модель информационных процессов управление ИТ-услугами (ITSM). Клиент и его потребности. Услуги, предоставляемые пользователю информационными технологиями. Параметры эффективности (KPI), системность. 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.

Современный управленческий подход для бизнес-ориентированного управления. Модель информационных процессов ITPM. Дать определение среде

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

Майкрософт и его пути реализации к построению управляемых информационных систем. Методологическая основа построения управляемых ИС. Методы и средства, инструментарий управления ИТ-инфраструктурой. 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.

Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия. Методологические аспекты ИТ-инфраструктуры организации. Уровни актуальности ИТ-инфраструктуры предприятия; методология Microsoft по эксплуатации ИС.

4. 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).
5. Как вы бы организовали ИТ-службу для среднего предприятия, работающего в вашем городе в сфере создания программного обеспечения?
6. 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).
7. Подумайте, возможно ли применение ITIL и MOF в НГТУ (или известной вам организации) и как это могло бы быть сделано.
8. По каким признакам классифицируют системы управления контентом? Возьмите какую-либо конкретную систему управления контентом и проведите её классификацию.
9. Назовите основные стадии внедрения процессного управления ИТ-службы предприятия.
10. Какие процессы внедряются на стадии «Управление ИТ-инфраструктурой»?
11. Какие процессы внедряются на стадии «Управление сервисами»?
12. Какие процессы внедряются на стадии «Управление деловыми характеристиками ИТ»?
13. Как соотносятся модель ИТРМ (IT Process Model) и библиотека ITIL?

14. Какие группы процессов определены в ИТРМ?
15. Поясните сущность процесса «Улучшение взаимодействия с клиентами»?
16. Поясните сущность процесса «Обеспечение управленческих систем корпоративной информацией».
17. Поясните сущность процесса «Управление ИТ-инфраструктурой с точки зрения бизнеса».
18. Поясните сущность процесса «Реализация и развертывание решений».
19. Поясните сущность процесса «Обеспечение ИТ-сервисами».
20. Поясните сущность процесса «Поддержка ИТ-сервисов и решений».
21. Поясните сущность процесса «Управление ИТ-ресурсами и ИТ-инфраструктурой».

5. 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>

6. 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

7. 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.

8. 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.