

Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор ГИЭФПТ



В.Р. Ковалев

г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ** **«УПРАВЛЕНИЕ IT-СЕРВИСОМ И КОНТЕНТОМ»**

Направление подготовки

**38.03.05 – Бизнес-информатика**

(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы

Бизнес-информатика

Форма обучения

очно-заочная

Гатчина

2021

Рабочая программа по дисциплине «Управление ИТ - сервисами и контентом» разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.05 – Бизнес-информатика, направленность (профиль) образовательной программы – Бизнес-информатика.

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик:

АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: к.т.н, доцент, доцент кафедры «Информационные технологии и высшая математика» \_\_\_\_\_/Бенза Е. В.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры информационных технологий и высшей математики «26» августа 2021 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / В.А. Драбенко

Руководитель ОП \_\_\_\_\_ / В.А. Драбенко

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
|  | с. |
| 1. Пояснительная записка   | 4  |
| 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы  | 5  |
| 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы  | 5  |
| 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся | 6  |
| 5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий   | 7  |
| 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)   | 10 |
| 7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине  | 11 |
| 8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)   | 12 |
| 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)   | 13 |
| 10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья   | 17 |
| 11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем               | 18 |

|  |    |
|--|----|
| 12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) | 18 |
|--|----|

## **1. Пояснительная записка**

Рабочая программа по дисциплине «Управление ИТ - сервисами и контентом» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) 38.03.05 – Бизнес-информатика, направленность (профиль) образовательной программы – Бизнес-информатика.

### **Цели дисциплины:**

Целью освоения дисциплины «Управление ИТ - сервисами и контентом» является получение знаний об информационных системах и технологиях, их сущности, месте и роли в информатизации общества, о принципах их построения, о современных моделях разработки информационных систем и технологий, о требованиях к их качеству, о концепции их жизненных циклов, CALS-технологии и о современных производственных стандартах ведения бизнеса и их реализации в информационных системах.

**Задачи** дисциплины заключаются в развитии следующих знаний, умений и навыков:

- дать обзор новых информационных технологий;
- дать необходимый уровень знаний, умений и навыков работы с современными информационными системами;
- знакомство с теоретическими научными концепциями информационных систем и информационных технологий, существующими их типами, тенденциями их развития, с современными образцами их разработки, с их ролью в современном производственном процессе;
- получение представлений о необходимости системного подхода при реализации концепции жизненного цикла изделий и его информационной поддержки.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Управление ИТ - сервисами и контентом» участвует в формировании следующей компетенции:

| Компетенции   | Индикаторы  | Дескрипторы  |
|---|---|--|
| ПК-3 – Осуществление выбора рациональных информационных систем и информационно-коммуникативных технологий.        | <p>ИПК-3.1 Способен решать задачи управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий.</p> <p>ИПК-3.2 Знает методы разработки продуктов в сфере информационно-коммуникационных технологий</p> | <p><b>Знать:</b> сущность, содержание функциональных стратегий использования информационных сервисов; виды функциональных стратегий контента предприятия; процесс разработки функциональных стратегий с учетом специфики функциональных областей; взаимосвязь между различными функциональными стратегиями;</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать взаимосвязи между различными функциональными стратегиями использования информационных сервисов; разрабатывать функциональные стратегии в области использования информационных сервисов; с учетом влияния функциональных стратегий в других областях;</p> <p><b>Владеть:</b> методами стратегического анализа при разработке функциональных стратегий использования информационных сервисов; навыками разработки сбалансированных управленческих решений на основе анализа взаимосвязи функциональных стратегий.</p> |
| ПК-5 – Осуществление планирования и организации проектной деятельности на основе стандартов управления проектами. | ИПК-5.2 Знает методики и инструменты моделирования, анализа и совершенствования бизнес-процессов, средства моделирования бизнес-процессов и ИТ-инфраструктуры организации   | <p><b>Знать:</b> систему внутреннего документооборота организации; принципы ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников проектов, планирование и организацию проектной деятельности на основе стандартов управления проектами;</p> <p><b>Уметь:</b> находить не занятую нишу на рынке; создавать проект по реализации нового бизнес-плана; использовать современные технологии, методические приемы и процедуры для принятия решений; создавать и развивать новые организации (направлений деятельности, продукты);</p> <p><b>Владеть:</b> методами и инструментами разработки бизнес-планов создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов); методами и инструментами бизнес-планирования.</p>  |

## 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.15 «Управление ИТ - сервисами и контентом» является вариативной дисциплиной базовой части для подготовки студентов по направлению 38.03.05 – Бизнес-информатика, направленность (профиль) образовательной программы – Бизнес-информатика.

| Шифр компетенции | Предшествующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция   | Дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной | Последующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция   |
|------------------|--|---|---|
| ПК-3             | Программирование (1,2 семестры)<br>Управление жизненным циклом информационных систем (3,4 семестры)<br>Архитектура предприятий (5 семестр)<br>Эконометрика (6 семестр)   |   | Преддипломная практика (8 семестр)  |
| ПК-5             | Объектно-ориентированный анализ и программирование (5 семестр)<br>Архитектура предприятий (5 семестр)<br>Современные Интернет-технологии/Операционные среды, системы и оболочки (5 семестр)<br>Моделирование экономических процессов (6 семестр) | Информационные системы управления финансами/<br>Информационные системы управления персоналом (7 семестр)            | Стандартизация, сертификация и управление качеством программного обеспечения/Управление качеством (8 семестр)<br>Преддипломная практика (8 семестр) |

**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» составляет 3 зачетные единицы или 108 академических часов.

| Семестр  |                      | 7         | Итого:    |
|--|----------------------|-----------|-----------|
| Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)      |                      | 108/3     | 108/3     |
| Контактная работа                                | Лекции               | 16        | 32        |
|  | Практические занятия | 32        | 16        |
| Самостоятельная работа                           |                      | 51        | 51        |
| Вид промежуточной аттестации (конт./самост.раб.) | Зачет                | 0,25/8,75 | 0,25/8,75 |

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**

| №         | Наименован<br>ие раздела<br>дисциплины<br>(тема)  | Трудоемкость |                    |                     |                   | Содержание  |
|-----------|---|--------------|--------------------|---------------------|-------------------|---|
|           |   | всего        | Контакт.<br>работа |                     | самост.<br>работа |   |
|           |   |              | лекции             | практич.<br>занятия |                   |   |
| 7 семестр |   |              |                    |                     |                   |   |
| 1         | Понятия информационных технологий и информационных систем, их эволюция. Свойства информационных технологий и информационных систем. | 22           | 2                  | 4                   | 14                | Предмет и содержание курса, взаимосвязь курса со смежными дисциплинами, его значимость для профессиональной подготовки выпускников. Понятие технологии. Процесс технологизации. Признаки и критерии современных технологий. Понятия информационной технологии и информационной системы, их соотношение. Информация и данные. Различие между автоматической и автоматизированной технологией. Централизованная и децентрализованная обработка информации. Эволюция информационных технологий и информационных систем, этапы их развития, их роль в развитии экономики и общества. Основные технические достижения, используемые для создания и развития автоматизированных информационных технологий. Цели внедрения и области применения информационных технологий и информационных систем. Свойства информационных технологий. Миссии, цели и задачи информационных технологий и информационных систем, их свойства и характеристики. Понятие платформы. Классификации информационных технологий и информационных систем, их типы. Стратегические, тактические и операционные информационные системы. Предметная технология; информационная технология; обеспечивающие и функциональные информационные технологии; понятие распределенной функциональной информационной технологии; объектно-ориентированные информационные технологии; стандарты пользовательского интерфейса информационных технологий, критерии оценки информационных технологий. Тенденции развития информационных технологий и информационных систем. |
| 2         | Состав и структура информационных технологий и информационных систем. . Жизненный цикл информационных систем и его содержание.      | 22           | 2                  | 4                   | 14                | Принципы построения информационных систем. Формальные и неформальные каналы связи. Основные элементы информационных систем. Структура современной информационной технологии. Структура информационной системы предприятия (организации). Функциональная и обеспечивающая части информационной системы. Виды обеспечивающих подсистем, их задачи. Состав видов различного обеспечения. Концепция единого информационного пространства. Виды информационных хранилищ. Понятие жизненного цикла информационных систем. Жизненный цикл как объективная экономическая категория. Трехфазная модель жизненного цикла. Маркетинг и исследование жизненного цикла информационной системы. Стадии и этапы жизненного цикла информационных систем. Процессы жизненного цикла информационных систем. Классификация процессов, их группы. Отечественные и зарубежные стандарты жизненного цикла информационных систем. Содержание этапов жизненного цикла информационных систем.  |



| №         | Наименование раздела дисциплины (тема)  | Трудоемкость |                 |                  |                | Содержание   |
|-----------|---|--------------|-----------------|------------------|----------------|--|
|           |   | всего        | Контакт. работа |                  | самост. работа |  |
|           |   |              | лекции          | практич. занятия |                |  |
| 7 семестр |   |              |                 |                  |                |  |
| 3         | Наиболее значимые и распространённые информационные технологии, и информационные системы. Принципы и методы создания и внедрения информационных технологий и информационных систем. | 20           | 2               | 4                | 14             | Информационные технологии и системы конечного пользователя: пользовательский интерфейс и его виды; технология обработки данных и его виды; технологический процесс обработки и защиты данных; графическое изображение технологического процесса, меню, схемы данных, схемы взаимодействия программ применение информационных технологий на рабочем месте пользователя, автоматизированное рабочее место, электронный офис. Автоматизированное рабочее место пользователя. Корпоративные информационные системы: предназначение, состав, основные типы, классы основных программных продуктов и мировой рынок. Выбор варианта внедрения информационной технологии в бизнесе, государственном и муниципальном управлении. Информационные технологии создания, редактирования и предпечатной подготовки текстов. Информационные технологии расчётов в электронных таблицах. Информационные технологии обработки графических данных. Информационные технологии создания и ведения баз данных. Информационные технологии автоматизации офисной деятельности и делопроизводства. Информационные технологии статистической обработки данных. Технологии цифрового звука. Информационные технологии мультимедиа: работа со звуком, изображением, графикой, анимацией и т.п. Информационные технологии автоматизированного проектирования. Информационные технологии бухгалтерского учёта: информационные и расчётные системы. Информационные технологии финансовой аналитической деятельности. Информационные технологии поддержки экспертной деятельности. Сетевые технологии: средства и ресурсы, типы, ограничения, вклад в совершенствование социальных институтов. Характерные черты систем обработки транзакций, информационных систем управления, систем поддержки принятия Партнёрство разработчиков и пользователей в разработке современных информационных технологий и информационных систем. Объектно-ориентированные информационные технологии. Модельный подход и CASE-технологии в разработке информационных технологий. Важнейшие принципы создания информационных систем. Современные образцы разработки информационных систем. Каскадная и поэтапно-возвратная модели, прототипная и спиральная модели, техника 4-го поколения. Комбинирование парадигм. Прототипирование и его влияние на жизненный цикл информационных систем. Средства описания внешней логики задач обработки данных, использование деревьев решений, таблиц решений, функциональных диаграмм. Принципы и методы анализа информационной среды. Основные технологические операции обработки данных. Современные средства описания информационных потоков; назначение диаграмм потоков данных, моделирование логических функций информационных систем, структурный естественный язык и псевдокод. Использование словаря данных в информационных системах. Стратегии тестирования информационных систем. решений, экспертных систем, корпоративных информационных систем. |

| №         | Наименован<br>ие раздела<br>дисциплины<br>(тема)  | Трудоемкость |                    |                     |                   | Содержание  |
|-----------|---|--------------|--------------------|---------------------|-------------------|---|
|           |   | всего        | Контакт.<br>работа |                     | самост.<br>работа |   |
|           |   |              | лекции             | практич.<br>занятия |                   |   |
| 7 семестр |   |              |                    |                     |                   |   |
| 4         | Информаци<br>онные<br>технологии<br>и<br>производств<br>енные<br>стандарты.<br>CALS-<br>технологии<br>(Continuous<br>Acquisition<br>and Life<br>cycle<br>Support —<br>непрерывна<br>я<br>информацио<br>нная<br>поддержка<br>поставок и<br>жизненного<br>цикла). | 22           | 4                  | 4                   | 14                | Информационные технологии и производственные стандарты. Эволюция стандартов планирования производства. Стандарт MPS Master Planning Scheduling - объемно-календарное планирование. MRP- стандарт планирования материальных ресурсов. CRP – планирование потребности в производственных мощностях. Система MRP (Closed-loop MRP) в замкнутом цикле. Стандарт MRP II (Manufacturing Resource Planning). ERP - финансово ориентированная информационная система для определения и планирования ресурсов предприятия, необходимых для получения, изготовления, отгрузки и учета заказов потребителей. Отличия ERP от MRP. Концепция ERP. Общая характеристика ERP. Структура ERP – системы. Преимущества ERP – системы. SCM (Supply Chain Management) — управление цепочками поставок. Планирование ресурсов, синхронизированное с покупателем (CSRP- Customer Synchronized Resource Planning). Современная концепция управления ресурсами CSRP. Преимущества CSRP. CIM (Computer Integrated Manufacturing-компьютеризированное интегрированное производство). MRP - стандарт планирования материальных ресурсов. Цели и задачи системы-MRP. Принципы MRP- системы. Задача MRP. Цель MRP. Входные элементы MRP-системы. Основные операции, достоинства и недостатки MRP-системы. Принцип работы MRP-системы и результаты работы. Требования к производству для успешного внедрения MRP-системы. Преимущества и процесс планирования MRP-систем. Процесс CRP(Capacity Requirements Planning). Входные данные CRP (Capacity Requirements Planning). Значение CRP(Capacity Requirements Planning). MRP II – стандарт планирования производственных ресурсов. Системная методология MRP II. Цели и задачи системы - MRP II. Различия в «типах производства». Альтернативные схемы планирования производства. Процессы MRP II. Функциональные блоки MRP II. Главный календарный план производства. Планирование продаж и операций. Планирование потребностей в сырье и материалах. Управление входным и выходным материальным потоком в MRP II. Планирование ресурсов распределения. Инструментальное обеспечение. Интерфейс с финансовым планированием. Оценка деятельности (Performance Measurement ) в MRP II. Преимущества MRP II. CALS-методология поддержки жизненного цикла информационных систем. Концепция CALS. CALS-стратегия. CALS-технологии. Базовые принципы CALS-технологии. Интегрированная информационная среда CALS. Безбумажное представление информации. Электронное описание изделия (ЭОИ). Интерактивное электронное техническое руководство (ИЭТР). Задачи ИЭТР. Компоненты ИЭТР. Параллельный инжиниринг. Виртуальное производство. Реинжиниринг бизнес-процессов. Управление процессами. Управление проектами. Управление ресурсами. Управление качеством. Интегрированная логистическая поддержка. Управления данными об изделии. Данные о продукции или об изделии. Данные о выполняемых процессах. Данные о ресурсах. Стандарты CALS. Система единых международных стандартов. Функциональные стандарты. Информационные стандарты. Стандарты технического обмена. Стандарт ISO 10303 (STEP). Стандарт ISO 13584 (P LIB) и семейство стандартов IDEF. Другие стандарты CALS. |

| №                 | Наименован<br>ие раздела<br>дисциплины<br>(тема)                                 | Трудоемкость |                    |                     |                | Содержание  |
|-------------------|--|--------------|--------------------|---------------------|----------------|---|
|                   |  | всего        | Контакт.<br>работа |                     | самост. работа |   |
|                   |  |              | лекции             | практич.<br>занятия |                |   |
| 7 семестр         |  |              |                    |                     |                |   |
| 5                 | Оценка и обеспечение качества информационных технологий и информационных систем. | 26           | 4                  | 6                   | 16             | Понятие качества информационных технологий и информационных систем. Идентификация требований к качеству подобных систем. Дерево характеристик качества. Основные признаки хорошего пользовательского интерфейса: естественность, согласованность и непротиворечивость. Средства поддержки пользователя во взаимодействии с информационной системой. Существующие метрики оценки качества информационных систем; метрики Бозма-Брауна-Лайпоу, метрики Джилба. Размеро- и функционально-ориентированные метрики качества информационных систем. Смысл статистической гарантии качества, принцип Парето, обеспечение качества информационных систем. |
| Всего сам, л., пр |  | 99           | 16                 | 32                  | 51             |   |
| Зачет             |  | 9            |                    | 0,25                | 8,75           |   |
| Итого             |  | 108          | 16                 | 32,25               | 59,75          |   |

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

| №  | Виды самостоятельной работы   | Трудоемкость, ак. часы | Форма контроля*  |
|----|---|------------------------|--|
| 1. | Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации                      |                        | Консультация преподавателя, устное собеседование                     |
| 2. | Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии) |                        | Выступление с докладом, презентация, ответы на дискуссионные вопросы |
| 3. | Подготовка к текущей аттестации (тестирование)  |                        | Тесты  |
| 4. | Подготовка к промежуточному контролю (вопросы к зачету)   | 32                     | Устное собеседование   |

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

- 1) Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Управление ИТ- сервисами и контентом».

## 7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### Вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамена)

1. Основные понятия организационного бизнес-моделирования.
2. Миссия компании, дерево целей и стратегии их достижения.
3. Статическое описание компании: бизнес-потенциал компании, функционал компании, зоны ответственности менеджмента.
4. Динамическое описание компании. Процессные потоковые модели. Модели структур данных.
5. Полная бизнес-модель компании. Шаблоны организационного бизнес-моделирования.
6. Построение организационно-функциональной структуры компании.

### Варианты экзаменационных билетов

|  |
|--|
| <p style="text-align: center;">ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p style="text-align: center;"><b>БИЛЕТ К ЗАЧЕТУ № 1</b></p> <p style="text-align: center;"><u>По дисциплине «Управление ИТ- сервисами и контентом»</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные понятия организационного бизнес-моделирования.</li> <li>2. Миссия компании, дерево целей и стратегии их достижения.</li> </ol> <p style="text-align: right;">Зав.кафедрой ИТиВМ _____ д.т.н.,к.э.н., профессор В.А.Драбенко</p> <p style="text-align: right;">(подпись)</p>  |
| <p style="text-align: center;">ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p style="text-align: center;"><b>БИЛЕТ К ЗАЧЕТУ № 1</b></p> <p style="text-align: center;"><u>По дисциплине «Управление ИТ- сервисами и контентом»</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Статическое описание компании: бизнес-потенциал компании, функционал компании, зоны ответственности менеджмента.</li> <li>2. Динамическое описание компании. Процессные потоковые модели. Модели структур данных.</li> </ol> <p style="text-align: right;">Зав.кафедрой ИТиВМ _____ д.т.н.,к.э.н., профессор В.А.Драбенко</p> <p style="text-align: right;">(подпись)</p> |
| <p style="text-align: center;">ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p style="text-align: center;"><b>БИЛЕТ К ЗАЧЕТУ № 1</b></p> <p style="text-align: center;"><u>По дисциплине «Управление ИТ- сервисами и контентом»</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Полная бизнес-модель компании. Шаблоны организационного бизнес-моделирования.</li> <li>2. Построение организационно-функциональной структуры компании.</li> </ol> <p style="text-align: right;">Зав.кафедрой ИТиВМ _____ д.т.н.,к.э.н., профессор В.А.Драбенко</p> <p style="text-align: right;">(подпись)</p>  |

Полный комплект заданий и этапов формирования компетенции представлен в Фонде оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, оформленный отдельным документом, представлен в приложении 1.

## **8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

### **1) основная литература:**

1. Селетков С. Н. Управление информацией и знаниями в компании: Учебник./ Селетков С.Н., Днепровская Н.В. — М.: ИНФРА-М, 2017. — 208 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znaniium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). <http://znaniium.com/bookread2.php?book=641814>
2. Акулич М. В. Интернет-маркетинг: Учебник для бакалавров / Акулич М.В. - М.: Дашков и К, 2016. - 352 с.: <http://znaniium.com/bookread2.php?book=541640>
3. Винарский Я. С. Web-аппликации в Интернет-маркетинге: проектирование, создание и применение: Практическое пособие / Винарский Я.С., Гутгарц Р.Д. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 269 с. <http://znaniium.com/bookread2.php?book=468977>
4. Прохорова М. В. Организация работы интернет-магазина / М. В. Прохорова, А. Л. Коданина. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 336 с. <http://znaniium.com/bookread2.php?book=512747>
5. Советов В. М. Основы функционирования систем сервиса: Учебное пособие / В.М. Советов, В.М. Артюшенко. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 624 с.: ил.- (Бакалавриат) <http://znaniium.com/bookread2.php?book=427170>
6. Информационные технологии в экономике и управлении : учебное пособие / А.Г. Ивасенко, А.Ю. Гридасов, В.А. Павленко. — Москва : КноРус, 2017. — 154 с. <https://www.book.ru/book/920232>

7. Информационные технологии управления : учебное пособие / В.Н. Логинов. — Москва : КноРус, 2016. — 239 с. — Для бакалавров. <https://www.book.ru/book/918527>
8. Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие / М.А. Абросимова. — Москва : КноРус, 2017. — 248 с. <https://www.book.ru/book/926087>

## **2) ресурсы сети «Интернет»:**

9. Профессионал управления проектами - <http://www.pmpromfy.ru/>
10. Административно-управленческий портал – <http://www.aup.ru>
11. Информационный портал – <http://www.cfin.ru>
12. Научная электронная библиотека – <http://www.elibrary.ru>

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее

собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиями и зачету рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом» представлены в ФОММ.



При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.). Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий. При подготовке к зачету следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины.

Зачет подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины. Зачет проводится в форме устного собеседования. Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа, в зависимости от шкалы оценки.

Работа с печатными изданиями для обучающегося может быть связана с трудностями в области доступа к современной научной печатной литературе. В связи с развитием научно-технического прогресса в такой ситуации надлежит воспользоваться материалами, находящимися в открытом доступе сети Internet. Также необходимо учитывать, что по состоянию на сегодняшний день многие справочные правовые системы содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Одновременно следует обратить свое внимание на публичные

библиотеки, предоставляющие возможность доступа к электронным версиям печатных источников. В силу кратковременности изучения и значительного объема данной учебной дисциплины кафедра настоятельно рекомендует систематически, а не эпизодически работать над изучением курса.

#### **10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;
- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или)

электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях

# **11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Программное обеспечение:

Операционная система (Microsoft Windows Проприетарная);

Пакет офисных программ Microsoft Office Professional 7 (MSWord, MS Excel, MS Power Point и др. Проприетарная);

Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader GNU Lesser General Public License);

Программные средства, обеспечивающие просмотр видео файлов в форматах AVI, MPEG -4, Div X, RMVB, WMV (K-Lite Codec Pack GNU Lesser General Public License);

Web-браузер (Mozilla Firefox GNU Lesser General Public License);

Антивирус (Касперский Open Space Security Проприетарная);

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- 2) Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

# **12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

|  |
|--|
| <b>Специализированные аудитории:</b>   |
| Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ)/помещение для самостоятельной работы, № 46. |
| <b>Технические средства обучения:</b>  |
| компьютер с программным обеспечением № 46  |

Пропущено и  
пропущено 19 листов

Зав. УМО

М.Г. Ковалева

