

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова»

СОГЛАСОВАНО

Декан ФИТ

А.С. Авдеев

Рабочая программа дисциплины

Код и наименование дисциплины: **Б1.Б.24 «Управление ИТ-сервисами и контентом»**

Код и наименование направления подготовки (специальности): **38.03.05 Бизнес-информатика**

Направленность (профиль, специализация): **Цифровая экономика**

Статус дисциплины: **обязательная часть (базовая)**

Форма обучения: **заочная, очная**

| Статус | Должность | И.О. Фамилия |
|---------------|---|---------------------|
| Разработал | доцент | Д.Д. Барышев |
| | доцент | Д.Д. Барышев |
| Согласовал | Зав. кафедрой «ИСЭ» | А.С. Авдеев |
| | руководитель направленности (профиля) программы | А.С. Авдеев |

г. Барнаул

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

| Код компетенции из УП и этап её формирования | Содержание компетенции | В результате изучения дисциплины обучающиеся должны: | | |
|--|---|--|--|---|
| | | знать | уметь | владеть |
| ОПК-3 | способностью работать с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях | математический аппарат и инструментальные средства для обработки, анализа и систематизации информации по теме исследования, инструментальные средства для подготовки научно-технических отчетов, презентаций, научных публикаций по результатам выполненных исследований. | использовать соответствующий математический аппарат и инструментальные средства для обработки, анализа и систематизации информации по теме исследования; готовить научно-технические отчеты, презентации, научные публикации по результатам выполненных исследований. | использования математического аппарата и инструментальных средств для обработки, анализа и систематизации информации по теме исследования, подготовки научно-технических отчетов, презентаций, научных публикаций по результатам выполненных исследований |
| ПК-16 | умение разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и интернет-ресурсов | концептуальные основы эффективной организации ИТ-архитектуры предприятия; основные принципы и методики описания и разработки ИТ-архитектуры предприятия; методы управления ИТ-сервисами; виды контента информационных ресурсов предприятия и Интернет-ресурсов, процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов). | разрабатывать и анализировать ИТ-архитектуру предприятия; систематизировать и обобщать информацию, организовывать и проводить исследования в области управления ИТ-сервисов и контентом; разрабатывать конкретные предложения по результатам исследований, готовить справочно-аналитические материалы для принятия управленческих решений по внедрению ИТ-сервисов; проектировать, внедрять и организовывать эксплуатацию ИТ-сервисов; | навыками разработки и совершенствования ИТ- архитектуры предприятия; рационального выбора ИТ-сервисов для управления бизнесом; управления контентом предприятия и интернет-ресурсов, управления процессами создания и использования ИТ-сервисов; проектирования, внедрения и организации эксплуатации ИТ-сервисов; управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов; управления процессами создания и использования ИТ-сервисов; проектирования, |

| Код компетенции из УП и этап её формирования | Содержание компетенции | В результате изучения дисциплины обучающиеся должны: | | |
|--|--|--|---|--|
| | | знать | уметь | владеть |
| | | | разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов. | разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия. |
| ПК-6 | управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов) | методы, стандарты и рекомендации управления следующими группами сервисов: поддержка ИТ-инфраструктуры, поддержка бизнес-приложений, поддержка пользователей; состояние рынка ИС и ИТ для управления контентом уровня предприятия (Enterprise content management system – ECMS) и управления веб-контентом (Web content management system – WCMS) | осуществлять управление портфелем услуг (Service Portfolio Management), непрерывностью предоставления ИТ-сервисов, оценкой услуг; осуществлять профессиональный подбор программных средств по управлению контентом уровня предприятия и веб-контентом | навыками оценки уровня сервисов, использования ИТ для создания ИТ-сервисов и управления контентом |

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

| | |
|---|-------------------------|
| Дисциплины (практики), предшествующие изучению дисциплины, результаты освоения которых необходимы для освоения данной дисциплины. | Управление предприятием |
| Дисциплины (практики), для которых результаты освоения данной дисциплины будут необходимы, как входные знания, умения и владения для их изучения. | Управление проектами |

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося

Общий объем дисциплины в з.е. /час: 3 / 108

Форма промежуточной аттестации: Зачет

| Форма обучения | Виды занятий, их трудоемкость (час.) | | | | Объем контактной работы обучающегося с преподавателем (час) |
|----------------|--------------------------------------|---------------------|----------------------|------------------------|---|
| | Лекции | Лабораторные работы | Практические занятия | Самостоятельная работа | |
| заочная | 6 | 8 | 0 | 94 | 18 |
| очная | 17 | 17 | 0 | 74 | 45 |

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Форма обучения: очная

Семестр: 7

Лекционные занятия (17ч.)

1. ИТ-Сервис - основа деятельности современной ИС-службы {дискуссия} (4ч.)[2,4] Понятие ИТ-сервиса. Функциональные области управления службой ИС.

Процессы функционирования ИТ-службы компании в соответствии с мировыми стандартами политики закупок в ИТ-сфере ITSM (IT Service Management). Информационная система организации. Иерархичность систем управления. Принятие решений и процесс принятия решений. Задача информационной системы. Обработка данных. Управление данными. Расширяемость базы данных. Секретность данных.

2. ITIL/ITSM – концептуальная основа процессов И-службы. {дискуссия} (4ч.)[1,2,4] Общие сведения о библиотеке ITIL. Модель ITSM. Процессы поддержки

ИТ-сервисов: управление инцидентами; управление проблемами; управление конфигурациями; управление изменениями; управление релизами. Процессы предоставления ИТ-сервисов.

3. Решения Hewlett Packard по управлению информационным и системами. Решения IBM по управлению информационным и системами. Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем.(4ч.)[5]

Модель информационных процессов ITSM Reference Model; программные решения HP OpenView; управление бизнесом; управление приложениями;

управление ИТ-службой. Управление идентификацией – Identity Management; решение HP OpenView Service Desk; управление ИТ-инфраструктурой; управление ИТ-ресурсами.

- 4. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия. {дискуссия} (3ч.)[1]** Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия. Методология Microsoft по эксплуатации ИС. Групповые политики. Безопасный доступ в сеть. Аутентификация пользователей. Защита коммуникаций.
- 5. Жизненный цикл контента.(2ч.)[1,2]** Иерархичность систем управления. Принятие решений и процесс принятия решений. Задача информационной системы. Создание, сбор, проверка, утверждение, публикация, распространение и архивирование. Бизнес-процессы с неизменяемым контентом.

Лабораторные работы (17ч.)

- 1. Создание собственного информационного пространства.(4ч.)[3]**
- 2. Использование Microsoft Office SharePoint Designer 2007. Разработка простейшего WEB-узла.(4ч.)[3]**
- 3. Использование Microsoft Office SharePoint Designer 2007. Основы Javascript. Объектная модель документа (Document Object Model – DOM).(4ч.)[3,4]**
- 4. Использование технологии SharePoint для создания корпоративного web-узла.(5ч.)[1,2]**

Самостоятельная работа (74ч.)

- 1. Подготовка к защите лабораторных работ(30ч.)[1,2]**
- 2. Подготовка к зачету(44ч.)[1,2,3,5,7,8]**

5. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для каждого обучающегося обеспечен индивидуальный неограниченный доступ к электронно-библиотечным системам: Лань, Университетская библиотека он-лайн, электронной библиотеке АлтГТУ и к электронной информационно-образовательной среде:

1. Мартиросян, К.В. Интернет-технологии : учебное пособие / К.В. Мартиросян, В.В. Мишин ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 106 с. : ил. - Библиогр.: с. 98-100 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457443> (27.02.2019).

2. Диков А. В. Веб-технологии HTML и CSS: учебное пособие. М.: Директ-Медиа, 2012. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=96968&sr=1>

6. Перечень учебной литературы

6.1. Основная литература

3. Денисов, Д.П. Интернет-технологии в электронном бизнесе и коммерции / Д.П. Денисов. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 112 с. - ISBN 978-5-504-00911-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140249> (27.02.2019).

4. Диков А. В. Интернет и Веб 2.0: учебное пособие. М.: Директ-Медиа, 2012. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=96970&sr=1>

6.2. Дополнительная литература

5. Савельева, Н.В. Язык программирования PHP / Н.В. Савельева. - 2-е изд., испр. - Москва : Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. - 330 с. : схем., ил. - Библиогр. в кн. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=428975> (06.03.2019)

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

6. Зараменских Е.П. Управление жизненным циклом информационных систем: Учебное пособие.

<https://biblio-online.ru/viewer/upravlenie-zhiznennym-ciklom-informacionnyh-sistem-413822#page/2>

7. Обзор System Center / <http://www.microsoft.com/rus/SystemCenter/overview/default.aspx>.

8. Концепция защищенных компьютерных систем / <http://www.microsoft.com/rus/twc/default.aspx>

9. Консорциум Всемирной паутины (WorldWideWebConsortium). Сборник стандартов и рекомендаций <http://www.w3.org>

10. Интернет-Университет Информационных Технологий <http://www.intuit.ru>.

11. Решения Microsoft для повышения эффективности ИТ-инфраструктуры / Microsoft. – М.: Русская редакция, 2005. http://download.microsoft.com/documents/rus/healthcare/info/infrastructurebuilding_20090430.pdf

8. Фонд оценочных материалов для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Содержание промежуточной аттестации раскрывается в комплекте контролирующих материалов, предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС, которые хранятся на

кафедре-разработчике РПД в печатном виде и в ЭИОС.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) по дисциплине представлен в приложении А.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для успешного освоения дисциплины используются ресурсы электронной информационно-образовательной среды, образовательные интернет-порталы, глобальная компьютерная сеть Интернет. В процессе изучения дисциплины происходит интерактивное взаимодействие обучающегося с преподавателем через личный кабинет студента.

| №пп | Используемое программное обеспечение |
|------------|---|
| 1 | Windows |
| 2 | Acrobat Reader |
| 3 | LibreOffice |
| 4 | Антивирус Kaspersky |

| №пп | Используемые профессиональные базы данных и информационные справочные системы |
|------------|--|
| 1 | Бесплатная электронная библиотека онлайн "Единое окно к образовательным ресурсам" для студентов и преподавателей; каталог ссылок на образовательные интернет-ресурсы (http://Window.edu.ru) |
| 2 | Национальная электронная библиотека (НЭБ) — свободный доступ читателей к фондам российских библиотек. Содержит коллекции оцифрованных документов (как открытого доступа, так и ограниченных авторским правом), а также каталог изданий, хранящихся в библиотеках России. (http://нэб.рф/) |

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

| Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы |
|--|
| учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа |
| учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций |
| учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации |
| помещения для самостоятельной работы |

Материально-техническое обеспечение и организация образовательного процесса по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с «Положением об обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья».