

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**

<b>Статус</b>	<b>Должность</b>	<b>И.О. Фамилия</b>
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](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.

<b>№пп</b>	<b>Используемое программное обеспечение</b>
1	Windows
2	Acrobat Reader
3	LibreOffice
4	Антивирус Kaspersky

<b>№пп</b>	<b>Используемые профессиональные базы данных и информационные справочные системы</b>
1	Бесплатная электронная библиотека онлайн "Единое окно к образовательным ресурсам" для студентов и преподавателей; каталог ссылок на образовательные интернет-ресурсы ( <a href="http://Window.edu.ru">http://Window.edu.ru</a> )
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. ( <a href="http://нэб.рф/">http://нэб.рф/</a> )

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

<b>Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>
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».