

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Приднестровский государственный университет им. Т.Г. Шевченко»

Кафедра Бизнес-информатики и информационных технологий

УТВЕРЖДАЮ


Декан экономического факультета
к. э. н., И. Н. Узун
(подпись, расшифровка подписи)
« 09 » 10 2019 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Учебной дисциплины

«Управление ИТ-сервисами и контентом»

5.38.03.05 Бизнес-информатика

(Код и наименование направления подготовки)

Электронный бизнес

(наименование профиля подготовки)

квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения:

очная

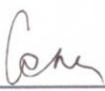
Тирасполь 2019

Рабочая программа дисциплины «*Управление ИТ-сервисами и контентом*» /составитель

Е. В. Саломатина – Тирасполь: ГОУ ПГУ, 2019. - 11 с.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРЕДНАЗНАЧЕНА ДЛЯ ПРЕПОДАВАНИЯ
ДИСЦИПЛИНЫ БАЗОВОЙ ЧАСТИ ПРОГРАММЫ БАКАЛАВРИАТА СТУДЕНТАМ
ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 5.38.03.05 –
*БИЗНЕС-ИНФОРМАТИКА***

Рабочая программа составлена с учетом Федерального
Государственного образовательного стандарта высшего профессионального
образования по направлению подготовки 5.38.03.05- *бизнес-информатика*,
утвержденного приказом №1002 от 11.08.2016 МИНИСТЕРСТВО
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ.

Составитель _____  / Саломатина Е.В.

_____.____.2019 г. (подпись)

1. **Цели и задачи освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины «**Управление ИТ-сервисами и контентом**» является формирование у студентов знания о современных тенденциях управления интегрированными сервисами, платформами, контентом, изучение принципов создания и использования информационных сервисов.

Задачи изучения дисциплины заключаются в приобретении студентами знаний в области управления ИТ-сервисами и контентом информационных ресурсов предприятия. В результате изучения дисциплины студенты должны свободно ориентироваться во всем многообразии информационных сервисов, обладать навыками внедрения и совершенствования принципов управления ИТ-сервисами.

2. **Место дисциплины в структуре ООП ВО**

Дисциплина «**Управление ИТ-сервисами и контентом**» Б1.Б.22 относится к базовой части дисциплин программы бакалавриата по направлению 5.38.03.05 «Бизнес информатика», преподается в 3 семестре.

Изучение дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» предполагает знание студентами основ информационных систем и технологий, вычислительных систем и сетей телекоммуникаций и практическое умение работы на персональном компьютере.

Изучение дисциплины опирается на знания и навыки, полученные при изучении следующих учебных дисциплин: «Теоретические основы информатики», «Стандартизация, сертификация и управление качеством программного обеспечения», «Операционные среды, системы и оболочки».

Знания, приобретённые в процессе изучения дисциплины «**Управление ИТ-сервисами и контентом**» используются при изучении дисциплин «Моделирование бизнес-процессов», «Информационный менеджмент», «Системы управления проектами», «Электронный бизнес».

3. **Требования к результатам освоения дисциплины:**

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

ПК-6, ПК-16

Код компетенции	Формулировка компетенции
ПК-6	управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)
ПК-16	умение разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и интернет-ресурсов

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

3.1. **Знать:**

- виды контента информационных ресурсов предприятия и Интернет-ресурсов, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);
- современные методы ведения предпринимательской деятельности в Интернет.
- методы управления контентом предприятия и Интернет-ресурсов;
- основные принципы разработки контента и ИТ-сервисов предприятия и Интернет-ресурсов;

3.2. **Уметь:**

- управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов;
- управлять процессами создания и использования информационных сервисов(контент-сервисов);
- разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов;
- выбирать рациональные ИС и ИКТ для управления бизнесом;

- позиционировать электронное предприятие на глобальном рынке;

3.3. Владеть:

- методами рационального выбора ИС и ИКТ для управления бизнесом;
- методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия;
- методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);

4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1. Распределение трудоемкости в з.е./часах по видам аудиторной и самостоятельной работы студентов по семестрам:

Семестр	Количество часов						Форма итогового контроля
	Трудоемк ость, з.е./часы	В том числе					
		Аудиторных				Самост. работы	
		Всего	Лекций	Лаб. раб.	Практич. зан		
3	4/ 144	64	20	20	24	44+36	экзамен
Итого:	4/ 144	64	20	20	24	80	Экзамен

4.2. Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеауд. работа (СР)
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Современная единая инфокоммуникационная среда (ИКС).	24	4	12		8
2	Институциональная матрица, определяемая социальной организацией общества.	12	4			8
	Типовые информационные процессы в ИКС и место ИК - услуг в этих процессах.	20	4		8	8
3	Инфраструктура предоставления ИК –услуг в ИКС.	30	4	12	4	10
	Доверенная среда в ИКС.	18	4		8	10
Итого:		104	20	24	20	44
Подготовка к экзамену		36				36
Всего:		144	20	24	20	80

4.3. Тематический план по видам учебной деятельности

Лекции

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем часов	Тема лекции	Учебно-наглядные пособия
1	1	4	Современная единая инфокоммуникационная среда (ИКС). Переход к новому технологическому укладу (когнитивному этапу построения информационного общества). Основные понятия о современной единой инфокоммуникационной среде (ИКС). Основные цели и формы взаимодействия	Лекция-презентация

			человеко-машинных (ЧМО), машинных объектов (МО) и объектов Интернета-вещей (ОИВ, IoT) в ИКС Контент и информационные ресурсы Рынок информационных продуктов и услуг. Виды контента. Основные требования к контенту.	
2	2	4	Содержание понятий ИТ-сервис и ИТ-инфраструктура Концепции и модели управления качеством информационных услуг (Information Technology Service Management – ITSM; Information Technology Infrastructure Library –ITIL). Общие параметры для ИТ-сервисов. Институциональная матрица, определяемая социальной организацией общества Понятие об институциональной матрице, определяемой социальной организацией общества, в устойчивых структурах (институтах) которой происходит взаимодействие ЧМО, МО и ОИВ.	Лекция-презентация
3		4	ИТ-услуги: определение, ценность, жизненный цикл Понятие, составляющие и характеристики ИТ-услуги. Ценность ИТ-услуги = полезность + качество. Жизненный цикл ИТ-услуги. Типовые информационные процессы в ИКС и место ИК - услуг в этих процессах. Понятие о типовых информационных процессах, которые воспроизводят ЧМО, МО и ОИВ в процессе взаимодействия в ИКС и место ИК услуг в этих процессах.	Лекция-презентация
4	3	4	Инфраструктура предоставления ИК –услуг в ИКС. Понятие об инфраструктуре предоставления ИК –услуг в ИКС. Понятие и роль подсистемы администрирования ИК услуг в ИКС. Организационные вопросы управления ИК-услугами Модели предоставления услуг. Организационные типы поставщиков ИК-услуг. Организация диспетчерской службы (Service Desk). Соглашение об уровне услуг (SLA). Расчет стоимости ИК-услуг.	Лекция-презентация
5		4	Доверенная среда в ИКС. Необходимость общественного контроля за сервисом и контентом ИК-услуг. Понятие о семантических помехах в ИКС. Понятие о доверенной среде в ИКС и основные способы (технические и организационные) управления (контроля) сервисом и контентом. Управление ИК-услугами. Процессная модель управления ИК-услугами.	Лекция-презентация
Итого:		20		

Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем часов	Тема практического занятия	Учебно-наглядные пособия
1	1	4	Бизнес-презентация. Основные элементы и ресурсы Ресурсы для подбора цветовой палитры. Ресурсы иконок. Ресурсы для подбора шрифтов. Лицензия Creative Commons. Шаблон титульного слайда	Методические указания
2		4	Слайды: О нас, Наша команда, Наша миссия Создание стилизованных элементов. Работа с фоном. Форматирование фотографий.	Методические указания
3		4	Слайды: Истории компании, Наш сервис, Наше портфолио, Статистика пользователей, Наши	Методические указания

			контакты Таймлайн. Использование иконок, дубликатов. Работа с диаграммой	
4	3	4	Знакомство с рабочей средой Macromedia Dreamweaver, Вставка и оптимизация изображений. Стилизация изображений в Dreamweaver .	Методические указания
5		4	Знакомство со средствами создания <i>навигационных</i> элементов: списка ссылок, ролловера, панели навигации в Dreamweaver . Генерация формы связи с администратором сайта с помощью сервиса сайта	Методические указания
6		4	Знакомство с применением интерактивных эффектов JavaScript. Знакомство с табличным и фреймовым дизайном страницы. Знакомство с использованием форм, изображений и слоев.	Методические указания
Итого:		24		

Лабораторные работы

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем часов	Тема лабораторного занятия	Наименован ие лаборатории	Учебно- наглядные пособия
1	2	4	Использование конструкторов при работе с сайтом.	Компьютерный класс	Методические указания
2		4	Системы управления контентом (CMS (content management system))	Компьютерный класс	Методические указания
3	3	4	Консалтинг и аутсорсинг как компоненты ИТ -сервисов.	Компьютерный класс	Методические указания
4		8	Группы в соц сетях. Знакомство с контентом. Виды постов. Текст в SMM. Особенности контента для различных соц. сетей Оформление группы. Конкурсы. Рассылки. Автоматизация.	Компьютерный класс	Методические указания
Итого:		20			

Самостоятельная работа студента

Раздел дисциплины	№ п/п	Тема и вид СРС	Трудоемкость (в часах)
Раздел 1	1	<i>Современная единая инфокоммуникационная среда (ИКС).</i> Работа с основной и дополнительной литературой	4
	2	<i>Рабочая среда Macromedia Dreamweaver.</i> Работа с информационными ресурсами.	4
Раздел 2	3	<i>Институциональная матрица, определяемая социальной организацией общества</i> Подготовка реферативного доклада.	4
	4	<i>Институциональная матрица, определяемая социальной организацией общества</i> Работа с информационными ресурсами.	4
Раздел 3	5	<i>Типовые информационные процессы</i> Работа с основной и дополнительной литературой	4
	6	<i>Типовые информационные процессы</i> Работа с информационными ресурсами.	4
	7	<i>Использование Конструкторов сайта.</i> Самостоятельная работа под контролем преподавателя (в форме индивидуальных консультаций).	4

Раздел 4	8	Инфраструктура предоставления ИК –услуг в ИКС. Подготовка реферативного доклада	4
	9	Консалтинг и аутсорсинг как компоненты ИТ -сервисов. Подготовка к занятиям практического цикла.	6
Раздел 5	10	Доверенная среда в ИКС. Работа с основной и дополнительной литературой	2
	11	Доверенная среда в ИКС Подготовка по заданиям для самостоятельного индивидуального исполнения	2
	12	Доверенная среда в ИКС Работа с методическим пособием.	2
Итого:			44
Подготовка к экзамену			36
ВСЕГО			80

5. **Примерная тематика курсовых проектов (работ) (если имеются):**

В соответствии с учебным планом не предусмотрены.

6. **Образовательные технологии**

Методика преподавания дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» строится на сочетании лекционных и практических занятий с групповыми и индивидуальными консультациями. Лабораторно-практические занятия по курсу проводятся в компьютерных классах, с целью приобретения практических навыков применения информационных сервисов (контент-сервисов). При проведении лабораторно-практических занятий для выполнения ряда групповых и индивидуальных заданий по данной дисциплине студентам необходим свободный доступ к глобальной сети Интернет.

Семестр	Вид занятия (Л, ПР, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
3	Л	Технологии работы с информацией. Технология развития критического мышления.	12
	ПР	Технология проведения занятия в форме диалога.	4
Итого:			16

7. **Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

7.1. **Для текущего контроля:**

1. Решения в области ИКТР должны быть:

- а. Недорогими;
- б. Устойчивыми и ориентированными на процесс;
- в. Учитывающими местные условия;
- г. Ответы а и б;
- д. Ответы б и в.

2. «Локализация контента» означает:

- а. Оформление контента с учетом культурных особенностей;
- б. Перевести контент на местный язык;
- в. Оба варианта;
- г. Ничего из вышеперечисленного.

3. Мобильная связь предоставляет возможность распространению контента посредством ММС, даже если человек:

- а. Неграмотный;
- б. Не знает английский язык;

- в. Оба варианта;
 - г. Ничего из вышеперечисленного.
4. Компьютерные программы и приложения, если они не являются СОПО, защищены с помощью:
- а. Международных соглашений и договоров;
 - б. ВОИС;
 - в. Не защищены и могут использоваться в нарушение авторского права;
 - г. Законов об авторских правах и ПИС в каждой стране.
5. Какое из следующих утверждений, связанных с лицензиями Creative Commons и авторскими правами, неверно?
- а. Авторское право представляет собой совокупность исключительных прав, предоставленных государством создателю оригинального произведения.
 - б. Лицензии Creative Commons направлены на создание более гибкой авторской модели, заменяя «все права защищены» на «некоторые права защищены».
 - в. Люди, которые используют лицензии Creative Commons, отказываются от всех прав на свое создание.
 - г. Лицензии Creative Commons облегчают онлайн-обмен и сотрудничество

7.2. Для промежуточного контроля:

1. Переход к новому технологическому укладу (когнитивному этапу построения информационного общества). Основные понятия о современной единой инфокоммуникационной среде (ИКС).
2. Основные цели и формы взаимодействия человеко-машинных (ЧМО), машинных объектов (МО) и объектов Интернета-вещей (ОИВ, IoT) в ИКС
3. Контент и информационные ресурсы: определения, классификация.
4. Рынок информационных продуктов и услуг.
5. Виды контента. Основные требования к контенту.
6. Содержание понятий ИТ-сервис и ИТ-инфраструктура
7. Концепции и модели управления качеством информационных услуг (Information Technology Service Management – ITSM; Information Technology Infrastructure Library –ITIL).
8. Общие параметры для ИТ-сервисов.
9. Социальный институт. Отличие социального института от других структур. База социального института. Общие признаки социального института.
10. Социальный капитал. Понятие об институциональной матрице, определяемой социальной организацией общества. X-матрица. Y-матрица
11. Понятие, составляющие и характеристики ИТ-услуги.
12. Ценность ИТ-услуги = полезность + качество.
13. Жизненный цикл ИТ-услуги.
14. Понятие о типовых информационных процессах. Основные характеристики
15. Формы взаимодействия в ИКС. Место ИК услуг в типовых процессах
16. Понятие об инфраструктуре предоставления ИК –услуг в ИКС.
17. Понятие и роль подсистемы администрирования ИК услуг в ИКС.
18. Модели предоставления услуг.
19. Организационные типы поставщиков ИК-услуг.
20. Организация диспетчерской службы (Service Desk).
21. Соглашение об уровне услуг (SLA).
22. Расчет стоимости ИК-услуг.
23. Необходимость общественного контроля за сервисом и контентом ИК-услуг.
24. Понятие о семантических помехах в ИКС.

25. Понятие о доверенной среде в ИКС и основные способы (технические и организационные) управления (контроля) сервисом и контентом.
26. Процессная модель управления ИК-услугами.

7.3. Для реферативного доклада:

1. Понятие об институтах в социальной организации общества. Примеры институциональных матриц.
2. Примеры администрирования ИК-услуг в сотовых сетях.
3. Роль общества «Защита прав потребителей» в администрировании ИК – услуг.
4. Примеры инфраструктуры предоставления ИК-услуг.
5. Примеры ИК-услуг, которые формируются в результате конвергенции стационарных и мобильных сетей передачи данных.
6. Понятие о технологических укладах при построении информационного общества.
7. Роль применения ИК – услуг в обеспечении жизнедеятельности человека в современном обществе (на личном примере).
8. Взаимосвязь личного бюджета и ИК-услуг.
9. Примеры использования ИК-услуг для людей с ограниченными возможностями.
10. Перечень целей и задач взаимодействия человека и человеко-машинных систем в информационном обществе.
11. Представление о когнитивных технологиях.
12. Представление об Интернете вещей и их влиянии на ИК-услуги.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) Основная литература:

1. Сарьян В. К., Саломатина Е. В. Управление ИТ-сервисами и контентом. Учебное пособие. – Тирасполь. Изд-во Приднестровского университета, 2015, -90 с. ISBN 978-9975-3081-3-7.
2. Учебник 1: Введение в ИКТ для развития. Серия учебников по ИКТР для молодежи. Ведущий автор: профессор Уша Рани Вьясулу Редди, консультант в области ИКТ в целях развития, Индия. Азиатско-тихоокеанский учебный центр по информационным и коммуникационным технологиям для развития

б) Дополнительная литература:

1. Ян Ван Бон / Введение в ИТ Сервис-менеджмент, перевод на русский язык под редакцией Потоцкого М.Ю. / IT Expert, 2004
2. Бараксанов Д. Н. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебное пособие / Д. Н. Бараксанов, К. П. Ехлаков. — Томск : ФДО, ТУ СУР, 2015.— 144 с.

в) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Adobe Dreamweaver CC
2. <https://www.gov.uk/government/organisations/cabinet-office> (сайт Office of Government Commerce UK)
3. <http://www.bita-center.com/> (Центральный ресурс «Взаимодействие бизнеса и ИТ» - Business – IT Alignment Center)

4. <http://www.itsmportal.com/> (ITSM Портал – международное издание под редакцией Яна ван Бона)
5. <http://e-learning.unapcict.org/HTML/index.html> Виртуальная академия АТУ ИКТР

г) Методические указания:

1. Методические указания по выполнению лабораторный и практических работ. (электронный вариант)

1. **Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля):**

Компьютерные классы для проведения практических занятий, оборудованные выходом в Интернет.

Техническое оборудование: компьютерный проектор и компьютер-ноутбук для чтения лекций.

2. **Методические рекомендации по организации изучения дисциплины:**

Обучение складывается из аудиторных занятий, включающих лекционный курс, практические занятия, лабораторные работы и самостоятельной работы. Основное учебное время выделяется на лабораторно - практические занятия по закреплению знаний и получении практических навыков.

Работа с учебной литературой рассматривается как вид учебной работы по дисциплине и выполняется в пределах часов, отводимых на её изучение (в разделе СРС).

Каждый обучающийся обеспечен доступом к библиотечным фондам университета и кафедры.

Самостоятельная работа студентов подразумевает подготовку к лабораторно - практическим занятиям, текущему и промежуточному тестированию и включает написание рефератов, работу с учебной литературой, выполнение индивидуальных домашних заданий.

Исходный уровень знаний студентов определяется тестированием, текущий контроль усвоения предмета определяется устным опросом в ходе занятий, ответами на тестовые задания.

В конце изучения учебной дисциплины проводится контроль знаний в виде зачета. Рабочая учебная программа по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом» составлена в соответствии с требованиями Федерального Государственного образовательного стандарта ВО по направлению 5.38.03.05 «Бизнес-информатика» и учебного плана по **профилю подготовки (или специализации) «Электронный бизнес»**

3. **Технологическая карта дисциплины**

Курс 2 группа ЭФ18ДР62ЭБ1 семестр 3

Преподаватель — лектор доцент Е. В. Саломатина

Преподаватели, ведущие практические занятия — доцент Е. В. Саломатина

Кафедра — Бизнес-информатики и информационных технологий

Весовой коэффициент дисциплины в совокупной рейтинговой оценке, рассчитываемой по всем дисциплинам **(если введена модульно-рейтинговая система)**

Наименование дисциплины / курса	Уровень/ступень образования (бакалавриат, специалитет, магистратура)	Статус дисциплины в рабочем учебном плане (А, Б, В, Г) (если введена модульно-рейтинговая система)	Количество зачетных единиц / кредитов

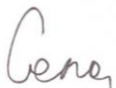
Смежные дисциплины по учебному плану (перечислить):				
ВВОДНЫЙ МОДУЛЬ				
(входной рейтинг-контроль, проверка «остаточных» знаний по смежным дисциплинам)				
Тема, задание или мероприятие входного контроля	Виды текущей аттестации	Аудиторная или внеаудиторная	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
Итого:				
БАЗОВЫЙ МОДУЛЬ				
(проверка знаний и умений по дисциплине)				
Тема, задание или мероприятие текущего контроля	Виды текущей аттестации	Аудиторная или внеаудиторная	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
Итого:				
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ МОДУЛЬ				
Тема, задание или мероприятие дополнительного контроля	Виды текущей аттестации	Аудиторная или внеаудиторная	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
Или				
Итого максимум:				

Составитель



доцент
Саломатина Е. В.

И.о.зав. кафедрой БИиИТ



доцент
Саломатина Е. В.