

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 27.08.2024 16:51:52

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Платонова Т.К.

«25» июня 2024 г.

**Рабочая программа дисциплины
Управление ИТ-сервисом и контентом**

Направление 38.03.05 Бизнес-информатика

Направленность 38.03.05.02 Информационное и программное обеспечение бизнес-
процессов в цифровой экономике

Для набора 2024 года

Квалификация
Бакалавр

КАФЕДРА Информационные технологии и программирование**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	9 (5.1)		Итого	
	8			
Неделя	8			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	4	4	4	4
Лабораторные	4	4	4	4
Итого ауд.	8	8	8	8
Контактная работа	8	8	8	8
Сам. работа	96	96	96	96
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	108	108	108	108

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 25.06.2024 г. протокол № 18.

Программу составил(и): к.п.н., доцент, Черкезов С.Е.

Зав. кафедрой: к.э.н., доцент Ефимова Е.В.

Методический совет направления: д.э.н., профессор Тищенко Е.Н.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Формирование соответствующего уровня компетенций будущего выпускника в сфере информационно-коммуникативных технологий и их применения для управления предприятием.
-----	--

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-3: Способен управлять контентом Интернет-ресурсов предприятия, процессами создания информационных сервисов

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:
основные методы разработки контента и ИТ-сервисов предприятия и интернет-ресурсов (соотнесено с индикатором ПК-3.1).
Уметь:
разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и интернет-ресурсов (соотнесено с индикатором ПК-3.2).
Владеть:
умением разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и интернет-ресурсов (соотнесено с индикатором ПК-3.3).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Общие вопросы ИТ-сервисов

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
1.1	«Понятие ИТ-сервиса» ИТ-менеджмент. ИТ-сервис. Виды ИТ-сервисов, их классификации, отличия, перспективы развития. / Лек /	9	2	ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
1.2	"Понятие ИТ-сервиса" Разработка контента в CMS Joomla. Основное назначение элементов, их расположение, использование. / Лаб /	9	2	ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
1.3	1. ИТ-менеджмент. 2. ИТ-сервис. 3. ITIL/ ITSM. 4. Процессы поддержки ИТ-сервисов. 5. Процессы предоставления ИТ-сервисов. 6. Типовая модель HP ITSM, согласование задач бизнеса и ИТ. 7. Типовая модель HP TSM. 8. Соглашение об уровне сервиса. / Ср /	9	48	ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3

Раздел 2. Современные решения по управлению контентом

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
2.1	«Данные и контент» Безбумажный офис. Системы управления контентом. Навигация по электронному контенту. / Лек /	9	2	ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.2	"Данные и контент" Разработка контента в CMS Joomla. Понятие ссылок в контенте, перекрестные ссылки, способы перемещения по ссылкам. / Лаб /	9	2	ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.3	1. Стадии эволюции ИТ-служб. 2. Модель информационных процессов ИТРМ. 3. Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli. 4. Базовые технологии IBM/Tivoli. 5. Безбумажный офис. 6. Системы управления контентом. 7. CMS-системы. 8. Объектная модель представления данных. / Ср /	9	48	ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.4	/ Зачёт /	9	4	ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1,

Л2.2, Л2.3

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Гущин А. Н.	Конспект лекций по дисциплине «Информационные технологии в экономике»: курс лекций	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2014	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=69883 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Михайлова, Е. О., Валеева, А. Н., Валеева, Д. Н.	Информационные технологии в менеджменте: учебно-методическое пособие	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2018	https://www.iprbookshop.ru/100671.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1		БИТ. Бизнес & Информационные технологии: бизнес & информационные технологии: журнал	Москва: Синдикат 13, 2015	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=335991 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.2		БИТ. Бизнес & Информационные технологии: журнал	Москва: Положевец и партнеры, 2019	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562412 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Молоткова, Н. В., Блюм, М. А., Дюженкова, Н. В., Радько, О. Ю., Хазанова, Д. Л., Яковлева, М. Ю.	Информационные технологии в бизнесе: учебное пособие	Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2019	https://www.iprbookshop.ru/99760.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС "КонсультантПлюс"

ИСС "Гарант"<http://www.internet.garant.ru/>

Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам". <http://window.edu.ru/>

Бесплатная база данных ГОСТ. <https://docplan.ru/>

5.4. Перечень программного обеспечения

1. LibreOffice

2. CMS Joomla

5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной

учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

Лабораторные занятия проводятся в компьютерных классах, рабочие места в которых оборудованы необходимыми лицензионными и/или свободно распространяемыми программными средствами и выходом в Интернет.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК-3 - Способен управлять контентом Интернет-ресурсов предприятия, процессами создания информационных сервисов			
3 основные методы разработки контента и ИТ-сервисов предприятия и интернет-ресурсов	Отбирает информационно-коммуникативные технологии для разработки контента и создания информационных сервисов	Соответствие представленной в ответах информации материалам лекций и учебной литературы, сведениям из ресурсов Интернет, правильность написания теста, ответов на зачете	Т- тест (Вопросы 1-20), 3 - вопросы к зачету (вопросы 1-20)
У разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и интернет-ресурсов	Использует компьютерные технологии при выполнении практико-ориентированных и лабораторных заданий	Объем и корректность выполнения, практико-ориентированных и лабораторных заданий	ПОЗЗ* - задания 1-10, ЛЗ* – задания 1.1 - 2.3
В умением разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и интернет-ресурсов	Применяет программно-технические средства для обработки информации в практико-ориентированных и лабораторных заданиях	Умение применять теоретические знания на практике при выполнении практико-ориентированных и лабораторных заданий	ПОЗЗ* - задания 1-10, ЛЗ* – задания 1.1 - 2.3

Т – тесты; 3 – вопросы к зачету; ЛЗ – лабораторные задания; ПОЗЗ - практико-ориентированные задания к зачету

1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале.

Зачет

50-100 баллов (зачет)

0-49 баллов (незачет)

2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к зачету

1. ИТ-менеджмент.
2. ИТ-сервис.
3. ITIL/ ITSM.
4. Процессы поддержки ИТ-сервисов.
5. Процессы предоставления ИТ-сервисов.
6. Типовая модель ИТ-сервисов, согласование задач бизнеса и ИТ.
7. Типовая модель ИТ-сервисов.
8. Планирование и управление ИТ-сервисами.
9. Соглашение об уровне сервиса.

10. Стадии эволюции ИТ-служб.
11. Модель информационных процессов ИТРМ.
12. Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivol.
13. Базовые технологии IBM/Tivoli.
14. Безбумажный офис.
15. Системы управления контентом.
16. CMS-системы.
17. Объектная модель представления данных.
18. Сетевая и модульная модель представления данных.
19. Свободно распространяемые CMS-системы.
20. Коммерческие системы.

Практико-ориентированные задания к зачету

1. Создайте запрос, выводящий информацию по поступлению товаров в определенный филиал, указываемые пользователем, и в определенные даты, указываемые пользователем.
2. Создайте запрос, выводящий информацию по поступлению определенного товара, указываемые пользователем, в филиалы, и в определенные даты, указываемые пользователем.
3. Создайте запрос, выводящий информацию по продажам определенного товара, указываемого пользователем, менеджерами, в период времени, определяемый пользователем.
4. Создайте запрос, выводящий информацию по продажам товара определенным менеджером, выбираемым пользователем, в период времени, определяемый пользователем.
5. Создайте запрос, выводящий информацию о количестве и объемах продаж товаров менеджерами, в период времени, определяемый пользователем.
6. Создайте запрос, выводящий информацию о количестве и объемах продаж товаров по филиалам, в период времени, определяемый пользователем.
7. Создайте запрос, выводящий информацию о количестве и объемах закупки товаров в период времени, определяемый пользователем.
8. Создайте запрос, выводящий информацию по количеству и датам поступления определенного товара, выбираемого пользователем, в филиалы в период времени, определяемый пользователем.
9. Создайте запрос, выводящий информацию по количеству и датам поступления товара в определенный филиал, выбираемый пользователем, в период времени, определяемый пользователем.
10. Создайте запрос, выводящий информацию о датах и объемах продаж товаров по филиалам, в период времени, определяемый пользователем.

- «зачет» (50-100 баллов) выставляется студенту, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой; наличие твердых и достаточно полных знаний, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности; изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов, решено практико-ориентированное задание;
- «незачет» (0-49 баллов) выставляется студенту, если ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Тест

1. В чем состоит основная задача ИТ-менеджмента?
 - a. в развитии информационной инфраструктуры предприятия
 - b. в создании условий для комфортной работы сотрудников предприятия
 - c. в разработке приложений, отвечающих за функционирование предприятий
2. Что определяет состав подразделений, распределение между ними функций и задач?
 - a. инфраструктура службы ИТ
 - b. организационная структура службы ИТ
 - c. система безопасности службы ИТ
3. Что не относится к группам корпоративных ИТ-сервисов?

- a. поддержка ИТ-инфраструктуры
 - b. поддержка бизнес-приложений
 - c. поддержка пользователей
4. Что определяет вероятность несанкционированного доступа к данным и/или их изменение?
- a. функциональность
 - b. конфиденциальность
 - c. доступность
5. Для чего предназначен процесс управления проблемами?
- a. для минимизации негативного влияния инцидентов на бизнес
 - b. для оказания помощи в управлении экономическими характеристиками ИТ-сервисов
 - c. для обеспечения быстрого восстановления ИТ-сервиса
6. Для чего предназначен процесс управления релизами?
- a. обеспечения уверенности ИТ-менеджера, что изменения запланированы и согласованы
 - b. обеспечения оказания помощи в управлении ИТ-сервисами
 - c. обеспечения изменений позиций конфигурации
7. Для чего предназначен процесс управления непрерывностью предоставления ИТ-сервисов?
- a. обеспечивает выполнение требований к устойчивости предоставляемых сервисов
 - b. определяет, согласовывает и контролирует параметры ИТ-сервиса
 - c. оптимизирует использования ресурсов ИТ-инфраструктуры
8. Что не относится к деятельности Hewlett-Packard в сфере применения ITIL?
- a. поставщик услуг консалтинга и внедрения ITIL
 - b. провайдер услуг по обучению основам ITIL
 - c. разработчик базовых протоколов ITIL
9. Что обеспечивает блок процессов разработки и внедрения ИТ-сервисов?
- a. создание и тестирование новых сервисов и инфраструктурных компонентов
 - b. реализацию ИТ-стратегии в соответствии с целями бизнеса
 - c. детализированную информацию по проектированию новых ИТ-сервисов
10. Что обеспечивает блок процессов согласование задач бизнеса и ИТ?
- a. детализированную информацию по проектированию новых ИТ-сервисов
 - b. создание и тестирование новых сервисов и инфраструктурных компонентов
 - c. реализацию ИТ-стратегии в соответствии с целями бизнеса
11. Что не относится к основным стадиям эволюции ИТ-служб методологии HP ITSM?
- a. управление инфраструктурой
 - b. управление сервисами
 - c. управление деловыми характеристиками ИТ
12. Что предполагает управление ИТ-инфраструктурой с точки зрения бизнеса?
- a. оценку эффективности работы ИТ-службы для бизнес-подразделений предприятия
 - b. улучшение взаимодействия с клиентами
 - c. обеспечение корпоративной информацией главных пользователей проектов
13. Что не относится к ежедневному мониторингу ИТ-службы по поддержке ИТ-сервисов?
- a. разрешение проблем
 - b. измерение производительности
 - c. анализ конфигурации системы
14. Что не относится к областям управления ИТ-инфраструктурой предприятия платформы Tivoli?
- a. управление бизнес-системой предприятия
 - b. операционная поддержка
 - c. безопасность информационных систем
15. В чем назначение технологии «Управление документами»?
- a. создавать специализированные системы управления
 - b. снабжать документы метаданными
 - c. архивировать данные после их оцифровки
16. Как представлена структура информации в сетевой модели данных?
- a. в виде узлов с помеченными связями между ними
 - b. в виде логических последовательностей
 - c. в виде полей таблицы с зависимостями между ними

17. Какая информация не хранится в реляционных таблицах?
- об узлах
 - об узловых кластерах
 - об атрибутах узлов
18. Каким уникальным свойством обладает APC ActionApps?
- добавления динамических разделов на существующем сайте
 - размещения рекламных модулей на существующем сайте
 - преобразования исходных кодов динамических разделов
19. В каких CMS-системах можно загружать на сервер текстовые файлы и рисунки некоторых форматов?
- Хоорс и Mambo
 - eZ Publish и APC ActionApps
 - eZ Publish и Mambo
20. Какую архитектуру имеет Система Documentum?
- объектно-реляционную
 - объектно-сетевую
 - объектно-ориентированную

Инструкция по выполнению: обучающемуся необходимо выбрать один правильный ответ из предложенных.

Критерии оценивания:

- 31-40 баллов выставляется студенту, если получены правильные ответы на 86-100% вопросов теста;
- 21-30 баллов выставляется студенту, если получены правильные ответы на 71-85% вопросов теста;
- 11-20 балла выставляется студенту, если получены правильные ответы на 50-70% вопросов теста;
- 0-10 баллов выставляется студенту, если получены правильные ответы менее, чем на 50% вопросов теста.

Максимальная сумма баллов по тесту: 40 баллов

Лабораторные задания

Тематика лабораторных работ по разделам

Раздел 1. «Общие вопросы ИТ-сервисов»

Лабораторное задание 1.1. «Понятие ИТ-сервиса». Разработка контента в CMS Joomla. Основное назначение элементов, их расположение, использование.

Лабораторное задание 1.2. «Общие сведения о библиотеке ITIL». Разработка контента в CMS Joomla. Понятие контента, структура и способы его формирования. Способы навигации по контенту.

Раздел 2. «Современные решения по управлению контентом»

Лабораторное задание 2.1. «Данные и контент». Разработка контента в CMS Joomla. Понятие ссылок в контенте, перекрестные ссылки, способы перемещения по ссылкам.

Лабораторное задание 2.2. «Системы управления контентом». Разработка контента в CMS Joomla. Оглавление, способы формирования оглавления. Виды оглавления. Дизайн и расположение оглавления.

Лабораторное задание 2.3. «Решения Hewlett-Packard по ITIL». Разработка контента в CMS Joomla. Отбор материала для размещения на сайте, его размещение и цитирование.

Критерии оценивания:

- 10-12 баллов выставляется студенту, если все задания, предусмотренное лабораторным заданием, выполнены на компьютере, и студент может объяснить их выполнение;
- 5-9 балла выставляется студенту, если все задания, предусмотренное лабораторным заданием, выполнены на компьютере, и студент затрудняется объяснить их выполнение;
- 1-4 балла выставляется студенту, если не все задания, предусмотренное лабораторным заданием, выполнены на компьютере, и студент затрудняется объяснить их выполнение;
- 0 баллов выставляется студенту, если задание, предусмотренное лабораторным заданием, не выполнено на компьютере.

Максимальная сумма баллов за лабораторные задания: 60 баллов (5 лабораторных по 12 баллов)

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Зачет проводится по окончании теоретического обучения до начала экзаменационной сессии.

Результаты аттестации заносятся в зачетную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- лабораторные занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются информационно-аналитические системы и приложения, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к лабораторным занятиям.

В ходе лабораторных занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных вопросов, развиваются навыки применения информационно-аналитических систем и приложений.

При подготовке к лабораторным занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

В процессе подготовки к лабораторным занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и лабораторных занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.