

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 13.11.2024 11:35:30

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 38.03.05.01 "Информационно-аналитические системы"

Для набора 2021 года

Квалификация
Бакалавр

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

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
	16			
Неделя	16			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16
Лабораторные	32	32	32	32
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	48	48	48	48
Сам. работа	60	60	60	60
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 /	7	4	ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
1.2	«Общие сведения о библиотеке ITIL» ITIL/ ITSM. Процессы поддержки ИТ-сервисов. Процессы предоставления ИТ-сервисов. Соглашение об уровне сервиса. / Лек /	7	4	ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
1.3	"Понятие ИТ-сервиса" Разработка контента в CMS Joomla. Основное назначение элементов, их расположение, использование. / Лаб /	7	8	ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
1.4	"Общие сведения о библиотеке ITIL" Разработка контента в CMS Joomla. Понятие контента, структура и способы его формирования. Способы навигации по контенту. / Лаб /	7	8	ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
1.5	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 /	7	30	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 /	7	4	ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.2	«Системы управления контентом» CMS-системы. Объектная модель представления данных. Сетевая и модульная модель представления данных. / Лек /	7	2	ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3

2.3	«Решения Hewlett-Packard по ITIL» Типовая модель HP ITSM. Стадии эволюции ИТ-служб. / Лек /	7	2	ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.4	"Данные и контент" Разработка контента в CMS Joomla. Понятие ссылок в контенте, перекрестные ссылки, способы перемещения по ссылкам. / Лаб /	7	4	ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.5	"Системы управления контентом" Разработка контента в CMS Joomla. Оглавление, способы формирования оглавления. Виды оглавления. Дизайн и расположение оглавления. / Лаб /	7	6	ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.6	"Решения Hewlett-Packard по ITIL" Разработка контента в CMS Joomla. Отбор материала для размещения на сайте, его размещение и цитирование. / Лаб /	7	6	ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.7	1. Стадии эволюции ИТ-служб. 2. Модель информационных процессов ITRM. 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 /	7	30	ПК-3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.8	/ Зачёт /	7	0	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

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
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

Операционная система РЕД ОС

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 HP ITSM, согласование задач бизнеса и ИТ.
7. Типовая модель HP ITSM.
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 ИТIL?
- a. поставщик услуг консалтинга и внедрения ИТIL
 - b. провайдер услуг по обучению основам ИТIL
 - c. разработчик базовых протоколов ИТIL
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?

- a. об узлах
 - b. об узловых кластерах
 - c. об атрибутах узлов
18. Каким уникальным свойством обладает APC ActionApps?
- a. добавления динамических разделов на существующем сайте
 - b. размещения рекламных модулей на существующем сайте
 - c. преобразования исходных кодов динамических разделов
19. В каких CMS-системах можно загружать на сервер текстовые файлы и рисунки некоторых форматов?
- a. Hoops и Mambo
 - b. eZ Publish и APC ActionApps
 - c. eZ Publish и Mambo
20. Какую архитектуру имеет Система Documentum?
- a. объектно-реляционную
 - b. объектно-сетевую
 - c. 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;
- 1-20 балла выставляется студенту, если получены правильные ответы на 50-70% вопросов теста;
- 0 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.