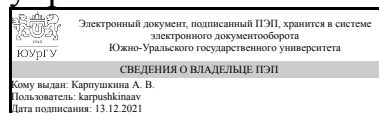


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Высшая школа экономики и
управления



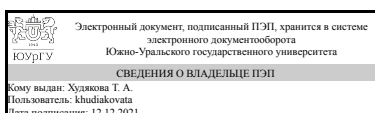
А. В. Карпушкина

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины Б.1.23 Управление ИТ-сервисами и контентом
для направления 38.03.05 Бизнес-информатика
уровень бакалавр **тип программы** Академический бакалавриат
профиль подготовки
форма обучения очная
кафедра-разработчик Цифровая экономика и информационные технологии

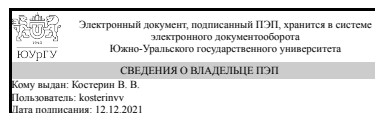
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, утверждённым приказом Минобрнауки от 11.08.2016 № 1002

Зав.кафедрой разработчика,
Д.ЭКОН.Н., доц.



Т. А. Худякова

Разработчик программы,
старший преподаватель



В. В. Костерин

1. Цели и задачи дисциплины

Множество российских компаний находится всего лишь на этапе осознания роли информационных технологий (ИТ) в развитии бизнеса. Все заметнее движение от модели «ИТ – поддержка бизнес-операций» до модели «ИТ – бизнес-партнер». Меняется роль Chief Information Officer (CIO), директора по информационным технологиям, в компании, большинство организаций крупного и среднего бизнеса разработали или разрабатывают ИТ-стратегию, стараясь привести ее в соответствие с бизнес-целями; большинство компаний задумываются об оптимальных путях ИТ-сорсинга. Цель курса - сформировать у обучаемых представление об ИТ, как о системообразующем элементе современного управления предприятием или компанией. Для этого необходимо познакомиться с парадигмой SOA при построении архитектуры корпоративных информационных систем, с существующими библиотеками лучших практик построения процессно-ориентированного информационного сервиса ITIL и ITSM.

Краткое содержание дисциплины

Обсуждается сервис-ориентированная парадигма применения информационных технологий, как системообразующем элементе современного управления предприятием или компанией. Знакомство с парадигмой SOA при построении архитектуры корпоративных информационных систем, с существующими библиотеками лучших практик построения процессно-ориентированного информационного сервиса ITIL и ITSM

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы)
ПК-8 организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	Знать: Методы взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия
	Уметь: Организовать взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия
	Владеть: Приемами организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия
ПК-6 управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)	Знать: Методы управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)
	Уметь: Управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)
	Владеть: Приемами управления 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	Знать: системы управления контентом и ИТ-сервисами предприятия и интернет-ресурсов. ITIL и ITSM
	Уметь: использовать лучшие практики ITIL и ITSM
	Владеть: методами использования лучших практик ITIL и ITSM

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Б.1.15 Архитектура предприятия, В.1.08 Информационные системы управления производственной компанией	Б.1.22 Рынки ИКТ и организация продаж

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Б.1.15 Архитектура предприятия	Знать: Понятие об архитектуре предприятия Уметь: описывать архитектуру предприятия с детализацией её элементов Владеть: средствами для моделирования БП (BPWin, BPMN)
В.1.08 Информационные системы управления производственной компанией	Знать: основные системы управления класс MRP, ERP Уметь: разрабатывать ТЗ для реализации системы управления Владеть: инструментальными средствами моделирования БП

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 ч.

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		7
Общая трудоёмкость дисциплины	144	144
<i>Аудиторные занятия:</i>	64	64
Лекции (Л)	32	32
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	32	32
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	80	80
Определение роли персонального электронного дневника при	15	15

формировании компетенций бизнес-информатики		
Анализ информационной среды группы	20	20
Определение роли своего сайта в информационной среде группы	15	15
Выполнение курсовой работы	20	20
Подбор и разработка плагина для обеспечения сервиса в рамках информационной среды группы	5	5
Подготовка к экзамену	5	5
Вид итогового контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен, КР

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Стратегические цели предприятия и информационные технологии	10	4	6	0
2	Что такое ITIL? ИТ-сервис – основа деятельности современной информационной службы	34	22	12	0
3	Бизнес-модели для облачных сервисов и технологий	8	2	6	0
4	Big Data (Большие данные) и аналитика	12	4	8	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1-2	1	Стратегические цели предприятия и информационные технологии	4
3-4	2	ИТ-сервис основа современной информационной службы	4
5-6	2	ITIL и ITSM - библиотеки лучших практик процессно-ориентированных сервисов	4
7	2	Service Strategy	2
8-9	2	Service Design	4
10-11	2	Service Transition	4
12	2	Service Operation	2
13	2	Continual Service Improvement	2
14	3	Бизнес-модели облачных сервисов	2
15-16	4	Инструментарий Data Sciens	4

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1-2	1	Определение роли персонального дневника в информационной среде группы	4
3	1	Моделирование информационной среды группы	2
4-5	2	ITIL. Практика 1	4
6-7	2	ITIL. Практика 2	4
8-9	2	ITSM	4
10	3	Разработка мобильного приложений 1	2

11	3	Разработка мобильного приложений 2	2
12	3	Разработка мобильного приложений 3	2
13-14	4	Основы Hoodop	4
15	4	Основы Map Reduce	2
16	4	System R для анализа больших данных	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС		
Вид работы и содержание задания	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц)	Кол-во часов
Анализ информационной среды группы	Методический журнал ИТ-Практика	20
Подготовка к экзамену	Электронный учебно-методический журнал учебной группы	5
Разработка сервисных плагинов для персонального дневника	Методический журнал ИТ-Практика	5
Определение своей роли как владельца сервисного бизнес-процесса в информационной среде группы	Методический журнал ИТ-Практика	15
Выполнение курсовой работы	Электронный учебно-методический журнал учебной группы	20
Моделирование процессов сервиса в информационной среде группы	Методический журнал ИТ-Практика	15

6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
Групповая разработка в рамках КР	Практические занятия и семинары	В качестве инструментария используется CMS Wordpress в режиме Multisite	32

Собственные инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе

Инновационные формы обучения	Краткое описание и примеры использования в темах и разделах
Организация групповой работы над КР	В качестве инструментария используется CMS Wordpress в режиме Multisite

Использование результатов научных исследований, проводимых университетом, в рамках данной дисциплины: нет

7. Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

Наименование разделов дисциплины	Контролируемая компетенция ЗУНы	Вид контроля (включая текущий)	№№ заданий
Стратегические цели предприятия и информационные технологии	ПК-16 умение разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и интернет-ресурсов	текущий	Анализ информационной среды группы
Что такое ITIL? ИТ-сервис – основа деятельности современной информационной службы	ПК-6 управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)	текущий	Анализ информационной среды группы
Все разделы	ПК-6 управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)	курсовая работа	1,2,3,4,5
Все разделы	ПК-16 умение разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и интернет-ресурсов	курсовая работа	1-5
Все разделы	ПК-6 управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)	экзамен	4,5
Все разделы	ПК-16 умение разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и интернет-ресурсов	экзамен	2-3
Все разделы	ПК-8 организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	экзамен	4-5

7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
текущий	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. №179). Проверка самостоятельной работы оценивается в 10 баллов	Зачтено: Имеется холс бизнес-модели использования портала студентов группы. (от 5 до 10 баллов, экспертно) Не зачтено: Отсутствует холс бизнес-модели использования портала студентов группы (баллы не начисляются)
курсовая работа	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. №179). Защита курсовой работы, выполненного командой из 3-4 человек. Тема "Использование библиотеки ITIL для повышения	Отлично: Разработаны компоненты: 1) Service Strategy, 2) Service Design, 3) Service Transition, 4) Service Operation, 5) Continual Service Improvement. Предложена Бизнес-модели облачных сервисов для предприятия (если

	эффективности портала учебной группы"	<p>возможно); Предложен инструментарий Data Sciens для интеллектуального анализа. Хорошо: Разработаны компоненты: 1) Service Strategy, 2) Service Design, 3) Service Transition, 4) Service Operation Предложена Бизнес-модели облачных сервисов для предприятия (если возможно); Предложен инструментарий Data Sciens для интеллектуального анализа. Удовлетворительно: Разработаны компоненты: 1) Service Strategy, 2) Service Design, 3) Service Transition, 4) Service Operation. Предложена Бизнес-модели облачных сервисов для предприятия (если возможно);</p> <p>Неудовлетворительно: Разработано менее 4 компонентов рекомендация ITIL.</p>
экзамен	<p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. №179). Количество баллов - 40. Устный опрос по билетам. В билете 3 вопроса.</p>	<p>Отлично: Уверенный ответ на все вопросы билета. Уверенное владение терминологией, уверенные ответы на все уточняющие вопросы. (40 баллов) Хорошо: Уверенный ответ на все вопросы билета. Уверенное владение терминологией, не уверенные ответы на уточняющие вопросы (экспертно от 30 до 40баллов) Удовлетворительно: Уверенный ответ на 2 вопроса билета. Владение терминологией, нет ответов на уточняющие вопросы (экспертно не более 20 баллов) Неудовлетворительно: Неуверенный ответ на вопросы билета. Незнание терминологии, неуверенные ответы на уточняющие вопросы (0 баллов)</p>

7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
текущий	<p>Примеры холста бизнес-модели: 1) https://miro.com/app/board/o9J_liSi2zw=?invite_link_id=881883953197 2) https://is42-2018.susu.ru/team1/2021/12/03/nasha-biznes-model/ 3) https://is42-2018.susu.ru/team2/2021/10/11/privet-mir/</p>
курсовая работа	<p>Примеры курсовых работ: https://is42-2018.susu.ru/team1/ https://is42-2018.susu.ru/team2/ https://is42-2018.susu.ru/team3/</p>

	https://is42-2018.susu.ru/team4/
экзамен	<p>Примерные вопросы экзамена:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Технология генерации идей: Принцип "opportunity recognition". 2. Технология генерации идей: Источники идей. 3. Технология генерации идей: Методы психологической активизации мышления. 4. Технология генерации идей: Методы систематизированного поиска. 5. Технология генерации идей: Методы направленного поиска. 6. Что такое бизнес-модель? Компоненты бизнес-модели. 7. Что такое Интернет-стартап? Основные тренды и бизнес модели стартапов. 8. Формирование команды: признаки эффективной команды 9. Формирование команды: жизненный цикл команды 10. Формирование команды: распределение ролей в команде 11. Формирование команды: основные правила создания и управления командой 12. Формирование команды: 10 заповедей руководителя команды 13. Бизнес-Модель платного доступа. Преимущества и недостатки. Примеры. 14. Freemium-Модель. Преимущества и недостатки. Примеры. 15. Бизнес-Модель платного размещения. Преимущества и недостатки. Примеры. 16. Бизнес-Модель Infomediary. Преимущества и недостатки. Примеры. 17. Рекламная бизнес-модель. Преимущества и недостатки. Примеры. 18. Визуализация бизнес-моделей. 19. Продукт-ориентированная и клиент-ориентированная методологии стартапов. Преимущества и недостатки. 20. В чём суть Customer Development Model (CDM)? 21. Customer Development Model (CDM): суть работы с гипотезами. 22. Шаблоны бизнес-моделирования: компоненты холста модели. 23. Виды MVP: простейшие варианты. 24. Виды MVP: Landing page. 25. Виды MVP: Видео-макет или видео use-case 26. Виды MVP: 27. Виды MVP: Консьерж MVP 28. Виды MVP: Полуавтоматическое MVP 29. Виды MVP: Краудфандинг 30. Виды MVP: MVP единственной функции 31. Экспертная оценка рынка: Зачем нужна, методы оценки. 32. Методы экспертной оценки: схема экспертного опроса 33. Методы экспертной оценки: описание технологии 34. Методы экспертной оценки: характеристика команды 35. Методы экспертной оценки: подбор экспертов 36. Методы экспертной оценки: проведение интервьюирования 37. Методы экспертной оценки: оценка результатов 38. Основные метрики проекта - что такое AARRR? 39. Дополнительные метрики проекта - LTV, CR, MRR, K-фактор или виральность. 40. Привлечение инвестиций: стадии развития стартапа 41. Привлечение инвестиций: источники финансирования стартапа 42. Привлечение инвестиций: венчурный капитал, классификация инвесторов 43. Привлечение инвестиций: оценка стартапа и варианты инвестирования 44. Привлечение инвестиций: основные варианты выхода инвестора из проекта 45. Привлечение инвестиций: Стадии развития стартапа 46. Представление проекта перед инвесторами: что такое Elevator Pitch? 47. Представление проекта перед инвесторами: структура презентации 48. Социальные сети для электронного бизнеса

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Шалак, В. И. Современный контент-анализ: Приложения в области политологии, психологии, социологии, культурологии, экономики, рекламы В. И. Шалак; Рос. акад. наук, Ин-т философии. - М.: Омега-Л, 2004. - 270, [2] с. ил.

б) дополнительная литература:

1. Шалак, В. И. Современный контент-анализ: Приложения в области политологии, психологии, социологии, культурологии, экономики, рекламы В. И. Шалак; Рос. акад. наук, Ин-т философии. - М.: Омега-Л, 2004. - 270, [2] с. ил.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Методический журнал ИТ-Практика

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Методический журнал ИТ-Практика

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Учебно-методические материалы кафедры	Ланкин В.Е., Бричеева Н.Н., Макарова И.В. - УПРАВЛЕНИЕ ИТ-СЕРВИСАМИ И КОНТЕНТОМ/УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ на модульной основе - Таганрог: Изд. ЮЖНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ, 2012 https://is.susu.ru/
2	Дополнительная литература	Учебно-методические материалы кафедры	ГОСТ Р ИСО-МЭК 15504-1-2009 ИТ. Оценка процесса. Часть 1. Концепция и словарь https://is.susu.ru/
3	Дополнительная литература	Учебно-методические материалы кафедры	ГОСТ Р ИСО-МЭК 15504-2-2009 ИТ. Оценка процесса. Часть 2. Проведение оценки https://is.susu.ru/
4	Дополнительная литература	Учебно-методические материалы кафедры	ГОСТ Р ИСО-МЭК 15504-3-2009 ИТ. Оценка процесса. Часть 3. Руководство по проведению оценки https://is.susu.ru/
5	Дополнительная литература	Учебно-методические материалы кафедры	ГОСТ Р ИСО-МЭК 15504-4-2012 ИТ. Оценка процесса. Часть 4. Руководство по применению https://is.susu.ru/

9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)
3. -ХАМРР freeware(бессрочно)
4. 1С-1С: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях(бессрочно)
5. -Paint.NET(бессрочно)

Перечень используемых информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(бессрочно)

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	115 (3б)	компьютеры, мультимедиа
Самостоятельная работа студента	115 (3б)	компьютеры, мультимедиа
Лекции	115 (3б)	компьютеры, мультимедиа