

**АННОТАЦИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ  
«Управление ИТ сервисами и контентом»**

**по направлению 38.03.05 (уровень бакалавриата) «Бизнес-информатика»  
профиль «Электронный бизнес»**

В данном курсе представлены направления развития и сферы применения систем управления ИТ-сервисами и контентом. Рассматривается современная методология и передовые инструментальные средства управления информационными технологиями. В контексте практического применения в организации деятельности ИТ-служб рассмотрены сервисно-ориентированная архитектура предприятия, классификация и характеристики ИТ-сервисов. Отличительной особенностью является обобщенное представление технологий и архитектуры платформ систем управления корпоративным контентом и Web-контентом предприятия. Курс адресован бакалаврам, обучающимся по направлению подготовки «Бизнес-информатика».

### **1. Цели и задачи освоения дисциплины**

Цель дисциплины «Управление ИТ сервисами и контентом» – подготовка студентов к проведению работ по повышению доступности полезных для клиентов производственных возможностей и ресурсов ИТ-организации в форме сервисов с приемлемым уровнем качества, стоимости и рисков, формирование у студентов знания о современных тенденциях управления интегрированными сервисами, платформами, контентом.

Задачами изучения дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» являются приобретение обучаемыми знаний, умений и практических навыков в области, определяемой целями дисциплины, в том числе:

- основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия;
- модель управления информационными системами (ITSM);
- библиотека ITIL;
- модели процессов управления ИТ-структурой основных фирм, внедряющих ИТ-сервисы;
- уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия;
- методология по проектированию и эксплуатации информационных систем, решения по построению эффективных и рациональных ИТ-инфраструктур;
- управление процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов, управление процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов).

В результате изучения курса студенты должны свободно ориентироваться в современной методологии и передовых инструментальных средствах управления информационными технологиями.

### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Управление ИТ-сервисами и контентом» принадлежит вариативной части ФГОС ВО по направлению «Бизнес-информатика». Дисциплина изучается студентами третьего курса бакалавриата. Шифр дисциплины в рабочем учебном плане – Б1.В.ОД.15.

Изучение курса "Управление ИТ-сервисами и контентом" базируется на компетенциях, сформированных у обучающихся в процессе изучения дисциплин:

- "Управление жизненным циклом информационных систем";

- "Архитектура предприятий".

Базовые фундаментальные знания, полученные при изучении курса "Управление ИТ-сервисами и контентом", позволяют перейти к изучению дисциплин:

- "Управление проектами";
- "Электронный бизнес";
- "Управление качеством".

Знания, навыки и умения, приобретенные в результате прохождения курса, будут востребованы при выполнении курсовых и выпускной квалификационной работ, связанных с разработкой систем управления контентом и информационными сервисами, а так же в процессе построения эффективной системы ИТ-менеджмента.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

- проведение обследования деятельности и ИТ-инфраструктуры предприятий (ПК-5);
- управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов) (ПК-6);
- использование современных стандартов и методик, разработка регламентов для организации управления процессами жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятий (ПК-7);
- умение консультировать заказчиков по рациональному выбору методов и инструментов управления ИТ-инфраструктурой предприятия (ПК-24).

В результате освоения дисциплины студенты должны:

**Иметь представление:**

- о процессном подходе к организации деятельности ИТ-службы;
- о проблемах и направлениях развития ИТ-менеджмента.

**Знать:**

- концептуальные основы эффективной организации ИТ-архитектуры предприятия;
- основные принципы и методики описания и разработки ИТ-архитектуры предприятия;
- методы управления ИТ-сервисами;
- лучшие практики продвижения инновационных ИТ-сервисов;
- виды контента информационных ресурсов предприятия и Интернет-ресурсов, процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);
- математический аппарат и инструментальные средства для обработки, анализа и систематизации информации по теме исследования, инструментальные средства для подготовки научно-технические отчеты, презентаций, научных публикаций по результатам выполненных исследований.

**Уметь:**

- разрабатывать и анализировать ИТ-архитектуру предприятия;
- организовывать продвижение на рынок инновационных ИТ-сервисов;
- управлять процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов, управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);
- 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;
- разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов;
- 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;
- консультировать заказчиков по вопросам совершенствования ИТ-сервисов;
- консультировать заказчиков по вопросам создания и развития ИТ-сервисов;
- консультировать заказчиков по рациональному выбору ИТ-сервисов для управления бизнесом;
- консультировать заказчиков по рациональному выбору методов и инструментов управления ИТ-инфраструктурой предприятия;
- использовать лучшие практики продвижения инновационных ИТ-сервисов.

***Приобрести навыки:***

- 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;
- проведения консультаций для заказчиков по вопросам совершенствования ИТ-сервисов предприятия;
- проведения консультаций для заказчиков по вопросам создания и развития ИТ-сервисов;
- проведения консультаций для заказчиков по вопросам рационального выбора ИТ-сервисов для управления бизнесом;
- проведения консультаций для заказчиков по вопросам выбора методов и инструментов управления ИТ-сервисами;
- продвижения передовых инновационных ИТ-сервисов.

***Владеть, иметь опыт:***

- 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, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия.

Дисциплина предполагает формирование навыков организации эффективного ИТ-менеджмента на предприятии, управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов.

#### **4. Общая трудоемкость дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (108 часов).

## **5. Образовательные технологии**

В ходе освоения дисциплины при проведении аудиторных занятий используются следующие образовательные технологии:

- проблемная лекция;
- лекция – дискуссия;
- лекция с разбором конкретных ситуаций.
- решение конкретных профессиональных ситуаций, используя современные информационные технологии;
- групповая дискуссия;
- мозговой штурм;
- семинар – совещание.

При организации самостоятельной работы занятий используются следующие образовательные технологии:

- выполнение самостоятельных практических работ;
- работа со специализированной литературой и электронными ресурсами.

## **6. Контроль успеваемости**

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля:

- общетеоретические вопросы и задания с открытой формой ответа;
- решение задач из банка задач;
- выполнение комплекса лабораторных работ;
- творческая работа.

По данной дисциплине предусмотрена форма отчетности: зачет.

Промежуточная аттестация проводится в форме: зачет.