

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Узунов Федор Владимирович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 13.09.2023 19:02:02  
Уникальный программный ключ:  
fd935d10451b860e912264c0378f84484566a0c4e388608e8e73e7e5c5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ»  
«УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»  
Факультет экономики, управления и юриспруденции  
Кафедра «Управление и бизнес-информатика»**



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебно-методической работе

*Е.В. Бебешко* Е.В. Бебешко

«31» марта 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

**Управление ИТ-сервисами и контентами**

Направление подготовки

**38.03.05 Бизнес-информатика**

Профиль

**Специалист по информационным системам и технологиям**

Квалификация выпускника

*Бакалавр*

Для всех

форм обучения

Симферополь 2023

<b>АННОТАЦИЯ</b>	
Индекс дисциплины по учебному плану	Наименование дисциплины
<b>Б1.В.07</b>	<b>УПРАВЛЕНИЕ ИТ-СЕРВИСАМИ И КОНТЕНТАМИ</b>
Цель изучения дисциплины	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.
Место дисциплины в структуре ОПОП	Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 программы бакалавриата.
Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины	ПК-2
Содержание дисциплины	<p>Раздел 1. ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы.</p> <p>Тема 1. Понятие ИТ-сервиса.</p> <p>Тема 2. ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы.</p> <p>Раздел 2. Управление информационными системами.</p> <p>Тема 3. Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами.</p> <p>Тема 4. Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli.</p> <p>Раздел 3. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия.</p> <p>Тема 5. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия.</p> <p>Тема 6. Платформы для эффективной корпоративной работы.</p>
Общая трудоемкость дисциплины	Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (108 часов)
Форма промежуточной аттестации	Зачет

## Содержание

1. Цель и перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы бакалавриата	5
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата	5
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
5. Контроль качества освоения дисциплины	10
6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины	10
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	10
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	11
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	11
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	12
11. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине	12
Приложение к РПД	13

## 1. Цель и перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы бакалавриата

Цель изучения дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» – формирование у обучающихся математических знаний в области нечёткой логики и нейронных сетей, навыков выполнения математических операций над нечеткими множествами и нечеткими отношениями, использования нечёткой логики, применения нечетких высказываний и лингвистических переменных для моделирования экономических систем.

В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-2	Способен управлять электронным бизнесом, ИТ-сервисами и контентом предприятия	ПК-2.1. <b>Знает</b> основные виды электронного бизнеса, электронной коммерции, контента информационных ресурсов предприятия и ИТ-сервисов, а также методы управления ИТ-сервисами; ПК-2.2. <b>Умеет</b> организовать процессы жизненного цикла как электронного бизнеса, так и ИТ-сервиса; ПК-2.3. <b>Владеет</b> инструментами управления электронным бизнесом, ИТ-сервисами и контентом предприятия.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина Б1.В.07 «Управление ИТ-сервисами и контентом» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 учебного плана ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика. Дисциплина «Управление ИТ-сервисами и контентом» изучается обучающимися очной формы обучения в 6 семестре, очно-заочной формы обучения – в 6 семестре.

При изучении данной дисциплины обучающийся использует знания, умения и навыки, которые сформированы в процессе изучения предшествующих дисциплин: «Компьютерные сети», «Рынки ИКТ и организация продаж», «Управление жизненным циклом информационных систем» и др.

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом», будут необходимы для углубленного и осмысленного восприятия дисциплин: «Архитектура и ИТ-инфраструктура предприятия», «Основы цифровой экономики» и др.

## 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетных единицы (з.е.), 108 академических часа.

### 3.1. Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

#### Для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётных единицы 108 часов

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоёмкость дисциплины	108
Контактная работа	38
Аудиторная работа (всего):	38
Лекции	12
Семинары, практические занятия	26
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	70
Курсовая работа	-
Зачет	+
Экзамен	-

#### Для очно-заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётных единицы 108 часов

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоёмкость дисциплины	108
Контактная работа	28
Аудиторная работа (всего):	28
Лекции	10
Семинары, практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	80
Курсовая работа	-
Зачет	+
Экзамен	-

### 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

#### 4.1. Разделы дисциплины и трудоёмкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ темы	Наименование темы	Всего		Количество часов					
		ОФО	ОЗФО	Контактная работа				Внеаудит. работа	
				Лекции		Практические		Самост. работа	
				ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО
	Раздел 1. ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы								
1.	Понятие ИТ-сервиса	18	18	2	2	10	6	6	10

2.	ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы	18	18	2	2	4	2	12	14
	<b>Раздел 2. Управление информационными системами</b>								
3.	Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами	18	18	2	2	4	2	12	14
4.	Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli	18	18	2	2	2	2	14	14
5.	Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия	18	18	2	2	2	2	14	14
6.	Платформы для эффективной корпоративной работы	18	18	2		4	4	12	14
	Всего по дисциплине	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>70</b>	<b>80</b>
	Контроль	-	-						
	<b>Итого</b>	<b>108</b>	<b>108</b>						

#### 4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

##### Раздел 1. ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы

###### Тема 1. Понятие ИТ-сервиса.

Понятие и параметры ИТ-сервиса. Функциональные области управления службой ИС. Системы управления контентом.

ИТ-сервисы и аутсорсинг. Современные ИТ-сервисы и их классификация. Системы управления контентом и их функции. Преимущества использования CMS. Модели представления данных в CMS.

###### Тема 2. ITIL/ITSM – концептуальная основа процессов ИС-службы.

Общие сведения о библиотеке ITIL. Процессы поддержки ИТ-сервисов. Процессы предоставления ИТ-сервисов. Соглашение об уровне сервиса.

Модель системы управления ИТ-службой – IT Service Management. ITSM – модель системы управления ИТ-инфраструктурой. ITSM – системы управления ИТ-активами. Эволюция стандарта ITIL (версии ITIL). Организация службы ServiceDesk. Облачные технологии ServiceDesk.

##### Раздел 2. Управление информационными системами

###### Тема 3. Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами.

Модель информационных процессов ITSM Reference Model. Программные решения HP OpenView и HP Service Manager. Управление ИТ-ресурсами.

Этапы управления ИТ-ресурсами. Преимущества управления ИТ-ресурсами. ITAM, NPE и забота об экологии. Услуги NPE по управлению ИТ-ресурсами.

###### Тема 4. Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli.

Модель информационных процессов ITPM. Платформы управления ИТ-инфраструктурой IBM Tivoli и IBM Control Desk. Методологическая основа построения управляемых ИС. Инструментарий управления ИТ-инфраструктурой.

IBM и устойчивое развитие. IBM Storage. IBM: корпоративные серверы. IBM – гибридная облачная инфраструктура. IBM – безопасность инфраструктуры. IBM – мейнфреймы.

### **Раздел 3. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия**

#### **Тема 5. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия.**

Уровень зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия. Модели зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия. Методология Microsoft по эксплуатации информационных систем MOF.

Технология Microsoft обеспечения информационной безопасности. Базовый уровень зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия. Стандартизированный уровень зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия. Рационализированный уровень зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия. Динамический уровень зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия.

#### **Тема 6. Платформы для эффективной корпоративной работы.**

Платформы для эффективной корпоративной работы от Microsoft Служба управления правами Microsoft Windows и Office 365 Эффективное взаимодействие в режиме реального времени: Microsoft Teams и Skype for Business Server 2019.

Корпоративные ITSM-платформы. Корпоративная ITSM-платформа ServiceNow. Корпоративная ITSM-платформа SimpleOne. Корпоративная ITSM-платформа Naumen SD. Корпоративная ITSM-платформа Service Creatio.

### **4.3. Содержание практических занятий (очная форма обучения)**

#### **Тема 1. Понятие ИТ-сервиса (10 часов)**

*Практическое занятие № 1. ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы.*

1. Организационная структура и функции ИС-службы.
2. Услуги ИС-службы.
3. Выполнение практических заданий.

*Практическое занятие № 2-3. Системы управления контентом – основные возможности.*

1. Организация работы в системе управления контентом.
2. Выполнение практических заданий.

*Практическое занятие № 4-5. Системы управления контентом – создание, хранение и представление контента*

1. Создание, хранение и представление контента.
2. Работа в CMS.
3. Выполнение практических заданий.

#### **Тема 2. ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы (4 часа)**

*Практическое занятие № 6-7. Моделирование процессов поддержки ИТ-сервисов*

1. Общие сведения о библиотеке ITIL. Процессы поддержки ИТ-сервисов.
2. Моделирование процессов поддержки ИТ-сервисов.
3. Выполнение практических заданий.

#### **Тема 3. Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами (4 часа)**

*Практическое занятие № 8-9. Организация календарного планирования в helpdesk-решении.*

1. Клиенты, сервисные контракты и клиентская инфраструктура.
2. Модуль учета клиентского оборудования. Модуль календарного планирования и список заявок.

3. Создание прайс-листов. 4. Выполнение практических заданий.
<b>Тема 4. Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli (2 часа)</b> <i>Практическое занятие № 10. Учет состояния конфигурации персональных компьютеров и технических средств на предприятии.</i> 1. Учет состояния конфигурации персональных компьютеров. 2. Учет состояния конфигурации технических средств. 3. Выполнение практических заданий.
<b>Тема 5. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия (2 часа)</b> <i>Практическое занятие № 11. Консалтинг и аутсорсинг как компоненты ИТ-сервисов</i> 1. ИТ-консалтинг и ИТ-аутсорсинг типовой набор услуг сервисов основные группы сервисов. 2. Составление рейтинга компаний, оказывающих консалтинговые и/или аутсорсинговые услуги. 3. Выполнение практических заданий.
<b>Тема 6. Платформы для эффективной корпоративной работы (4 часов)</b> <i>Практическое занятие № 12-13. Создание онлайн-офиса компании</i> 1. Платформа Битрикс24. 2. Онлайн-офис компании. 3. Выполнение практических заданий.

#### 4.4. Содержание самостоятельной работы

<b>Тема 1. Понятие ИТ-сервиса</b> 1. ИТ-сервисы и аутсорсинг. 2. Современные ИТ-сервисы и их классификация. 3. Системы управления контентом и их функции. 4. Преимущества использования CMS. Модели представления данных в CMS.
<b>Тема 2. ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы</b> 1. Модель системы управления ИТ-службой – IT Service Management. 2. ITSM – модель системы управления ИТ-инфраструктурой. 3. ITSM – системы управления ИТ-активами. 4. Эволюция стандарта ITIL (версии ITIL). 5. Организация службы ServiceDesk. 6. Облачные технологии ServiceDesk.
<b>Тема 3. Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами</b> 1. Этапы управления ИТ-ресурсами. 2. Преимущества управления ИТ-ресурсами. 3. ITAM, NPE и забота об экологии. 4. Услуги NPE по управлению ИТ-ресурсами
<b>Тема 4. Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli</b> 1. IBM и устойчивое развитие. IBM Storage. 2. IBM: корпоративные серверы. 3. IBM – гибридная облачная инфраструктура. 4. IBM – безопасность инфраструктуры. 5. IBM – мейнфреймы.
<b>Тема 5. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия</b> 1. Технология Microsoft обеспечения информационной безопасности. 2. Базовый уровень зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия. 3. Стандартизированный уровень зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия. 4. Рационализированный уровень зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия.

5. Динамический уровень зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия.
-----------------------------------------------------------------

<b>Тема 6. Платформы для эффективной корпоративной работы</b>
---------------------------------------------------------------

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Корпоративные ITSM-платформы.</li> <li>2. Корпоративная ITSM-платформа ServiceNow.</li> <li>3. Корпоративная ITSM-платформа SimpleOne.</li> <li>4. Корпоративная ITSM-платформа Naumen SD.</li> <li>5. Корпоративная ITSM-платформа Service Creatio.</li> </ol> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **5. Контроль качества освоения дисциплины**

Текущий контроль и промежуточная аттестация осуществляются в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в Автономной некоммерческой организации «Образовательная организация высшего образования» «Университет экономики и управления».

Вид промежуточной аттестации – зачет. Форма проведения промежуточной аттестации – письменный зачет.

Фонд оценочных средств по дисциплине приведен в приложении к РПД.

## **6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

1. Яковенко, Л. В. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебно-методическое пособие для самостоятельной подготовки обучающихся / Л. В. Яковенко. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2020. — 120 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119453.html> (дата обращения: 03.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Терминологический словарь по предметам кафедры «Бизнес-информатика» / составители Я. А. Донченко [и др.]. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2020. — 240 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108063.html> (дата обращения: 03.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **а) основная литература:**

1. Долженко, А. И. Управление информационными системами : учебное пособие / А. И. Долженко. — 3-е изд. — Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 180 с. — ISBN 978-5-4497-0911-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102074.html> (дата обращения: 03.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Скрипник, Д. А. ITIL. IT Service Management по стандартам V.3.1 : учебное пособие / Д. А. Скрипник. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 372 с. — ISBN 978-5-4497-0290-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/89410.html> (дата обращения: 03.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Малышев, С. Л. Управление электронным контентом / С. Л. Малышев. — 3-е изд. — Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи

Эр Медиа, 2019. — 124 с. — ISBN 978-5-4486-0528-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79725.html> (дата обращения: 03.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. Яковенко, Л. В. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебно-методическое пособие для самостоятельной подготовки обучающихся / Л. В. Яковенко. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2020. — 120 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119453.html> (дата обращения: 03.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

#### **б) дополнительная литература:**

5. Сухорукова, М. В. Предпринимательство в области мобильных приложений и облачных сервисов : учебное пособие / М. В. Сухорукова, И. В. Тябин. — 3-е изд. — Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 43 с. — ISBN 978-5-4497-0941-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102046.html> (дата обращения: 03.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

### **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Информационно-правовой портал «Гарант»: официальный сайт. – URL: <http://www.garant.ru> – Текст: электронный.

2. Цифровой образовательный ресурс «IPRsmart»: официальный сайт. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> – Текст: электронный.

3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»: официальный сайт. – URL: <https://cyberleninka.ru/> – Текст: электронный.

4. Российский интернет-портал и аналитическое агентство TAdviser: официальный сайт. – URL: <https://www.tadviser.ru/> – Текст: электронный.

### **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

При проведении лекций, семинарских (практических) занятий, самостоятельной работе обучающихся применяются интерактивные формы проведения занятий с целью погружения обучающихся в реальную атмосферу профессионального сотрудничества по разрешению проблем, оптимальной выработки навыков и качеств будущего специалиста. Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и обучающиеся) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуацию.

В учебном процессе используются интерактивные формы занятий:

- творческое задание. Выполнение творческих заданий требует от обучающегося воспроизведение полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода;

- групповое обсуждение. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и способствует лучшему усвоению изучаемого материала.

В ходе освоения дисциплины при проведении контактных занятий используются следующие формы обучения, способствующие формированию компетенций: лекции-дискуссии; кейс-метод; решение задач; ситуационный анализ; обсуждение рефератов и докладов; разработка групповых проектов; встречи с представителями государственных и общественных организаций.

#### **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

В процессе лекционных и практических занятий используется следующее программное обеспечение:

\*программы, обеспечивающие доступ в сеть «Интернет» (например, «Microsoft Edge», «Google Chrome»);

\*программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);

\*текстовые редакторы и процессоры (например, «Блокнот», «Microsoft Office Word»);

\*программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft PowerPoint»);

\*облачные системы управления ИТ-сервисами и контентом (например, «Okdesk»).

#### **11. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для преподавания дисциплины требуется специальные материально-технические средства (компьютерные классы и т.п.). Во время лекционных занятий, которые проводятся в большой аудитории, используется проектор для демонстрации слайдов, схем, таблиц и прочего материала, мультимедийные проекторы Epson, Benq ViewSonic; экраны для проекторов; ноутбуки Asus, Lenovo, микрофоны.