

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 82

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель образовательной программы

д.э.н., проф. _____
(должность, уч. степень, звание)

А.С. Будагов _____
(инициалы, фамилия)

« 25 » _____ февраля _____ 2026 г.
(подпись)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление IT-сервисами и контентом»
(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	09.03.03
Наименование направления подготовки/ специальности	Прикладная информатика
Наименование направленности/ специализации	Интеллектуальные информационные системы и технологии
Форма обучения	очная
Год приема	2026

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

Доц., к.э.н. _____
(должность, уч. степень, звание)

 18.02.2026
(подпись, дата)

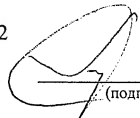
Е. В. Черепков _____
(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 82

« 19 » _____ 02 _____ 2026 г, протокол № _____ 7 _____

Заведующий кафедрой № 82

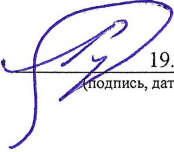
д.э.н., проф. _____
(уч. степень, звание)

 19.02.2026
(подпись, дата)

А.С. Будагов _____
(инициалы, фамилия)

Заместитель директора института №8 по методической работе

доц., к.э.н., доц. _____
(должность, уч. степень, звание)

 19.02.2026
(подпись, дата)

Л.В. Рудакова _____
(инициалы, фамилия)

Санкт-Петербург– 2026__

Аннотация

Дисциплина «Управление IT-сервисами и контентом» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/специальности 09.03.03 «Прикладная информатика» направленности/специализации «Интеллектуальные информационные системы и технологии». Дисциплина реализуется кафедрой «№82».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

ПК-4 «Способность разрабатывать бизнес-требования к системе»

ПК-7 «Способность проводить анализ информационных ресурсов и выполнять управленческие действия по результатам анализа»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с современными методами и инструментами управления и информационными технологиями, которые позволяют эффективно организовывать работу IT-сервисов и обеспечивать создание контента.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, лабораторные работы, самостоятельную работу студента.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме зачета (8 семестр).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Язык обучения по дисциплине «русский».

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины являются: ознакомление студентов с организацией ИТ-инфраструктуры предприятия, получение обучающимися необходимых знаний по применению информационных технологий и информационных систем, а также их использованию для поддержки принятия управленческих решений в деятельности организации.

1.2. Дисциплина входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Профессиональные компетенции	ПК-4 Способность разрабатывать бизнес-требования к системе	ПК-4.3.1 знать теорию управления бизнес-процессами, методы управления проектами ПК-4.У.1 уметь планировать проектные работы, моделировать бизнес-процессы, разрабатывать технико-экономическое обоснование проектных решений
Профессиональные компетенции	ПК-7 Способность проводить анализ информационных ресурсов и выполнять управленческие действия по результатам анализа	ПК-7.3.1 знать методы анализа и обобщения информационных ресурсов ПК-7.У.1 уметь анализировать и обобщать информацию, моделировать (описывать) бизнес-процессы, контролировать и оптимизировать процесс управления, производить оценку процесса управления и выполнение управленческих действий по результатам оценки

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Проектирование информационных систем»;
- «Информационная безопасность»;
- «Технологии управления риском».

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют самостоятельное значение, так как она преподаётся в последнем семестре.

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№8
1	2	3

Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)	3/ 108	3/ 108
Из них часов практической подготовки	20	20
Аудиторные занятия, всего час.	30	30
в том числе:		
лекции (Л), (час)	10	10
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)		
лабораторные работы (ЛР), (час)	20	20
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)		
Самостоятельная работа, всего (час)	78	78
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.)	Зачет	Зачет

4. Содержание дисциплины

- 4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.
Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП/КР (час)	СР (час)
Семестр 8					
Раздел 1. Классификация и характеристики ИТ-сервисов предприятия Тема 1.1. Управление ИТ-услугами предприятия Тема 1.2. Понятие ИТ-сервиса и его параметры Тема 1.3. Услуги и качество ИТ-сервисов	1		2		8
Раздел 2. Концептуальные основы процессов ИТ-службы предприятия Тема 2.1. Сервисно-ориентированная ИТ-служба предприятия Тема 2.2. Стандартизация управления ИТ-услугами Тема 2.3. ITIL/ITSM – концептуальные основы процессов ИТ-службы	1		2		10
Раздел 3. Процессы поддержки и предоставления ИТ-сервисов Тема 3.1. Соглашение об уровне ИТ-сервиса (SLA) Тема 3.2. Процессы поддержки ИТ-сервисов Тема 3.3. Процессы предоставления ИТ-сервисов	2		4		10
Раздел 4. Управление корпоративным информационным контентом предприятия Тема 4.1. Системы управления корпор. контентом Тема 4.2. Получение, хранение и предоставление контента в ЕСМ Тема 4.3. Измерение и оценка контента	1		2		10
Раздел 5. Архитектура платформ ЕСМ-решений Тема 5.1. Логическая структура ЕСМ Тема 5.2. Базовые компоненты ЕСМ Тема 5.3. Подсистемы ЕСМ	1		2		10

Раздел 6. Управление Web-контентом предприятия Тема 6.1. Управление контентом и данными Web-сайта Тема 6.2. Логическая структура и архитектура WCMS Тема 6.3. Наборы инструментов для управления корпоративным контентом	2		4		10
Раздел 7. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия Тема 7.1. Модель инф. процессов ITSM Reference Model Тема 7.2. Программные средства управления ИТ-инфраструктурой HP OpenView Тема 7.3. Подход IBM к управлению ИС	1		2		10
Раздел 8. Платформы для корпоративной работы Тема 8.1. Методология MOF Тема 8.2. Модели MOF Тема 8.3. Использование MOF для управления ИТ-услугами	1		2		10
Итого в семестре:	10		20		78
Итого	10	0	20	0	78

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
1	Классификация и характеристики ИТ-сервисов предприятия Тема 1.1. Управление ИТ-услугами предприятия Тема 1.2. Понятие ИТ-сервиса и его параметры Тема 1.3. Услуги и качество ИТ-сервисов
2	Концептуальные основы процессов ИТ-службы предприятия Тема 2.1. Сервисно-ориентированная ИТ-служба предприятия Тема 2.2. Стандартизация управления ИТ-услугами Тема 2.3. ITIL/ITSM – концептуальные основы процессов ИТ-службы
3	Процессы поддержки и предоставления ИТ-сервисов Тема 3.1. Соглашение об уровне ИТ-сервиса (SLA) Тема 3.2. Процессы поддержки ИТ-сервисов Тема 3.3. Процессы предоставления ИТ-сервисов
4	Управление корпоративным информационным контентом предприятия Тема 4.1. Системы управления корпор. контентом Тема 4.2. Получение, хранение и предоставление контента в ECM Тема 4.3. Измерение и оценка контента
5	Архитектура платформ ECM-решений Тема 5.1. Логическая структура ECM Тема 5.2. Базовые компоненты ECM Тема 5.3. Подсистемы ECM
6	Управление Web-контентом предприятия Тема 6.1. Управление контентом и данными Web-сайта Тема 6.2. Логическая структура и архитектура WCMS Тема 6.3. Наборы инструментов для управления корпоративным контентом

7	Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия Тема 7.1. Модель инф. процессов ITSM Reference Model Тема 7.2. Программные средства управления ИТ-инфраструктурой HP OpenView Тема 7.3. Подход IBM к управлению ИС
8	Платформы для корпоративной работы Тема 8.1. Методология MOF Тема 8.2. Модели MOF Тема 8.3. Использование MOF для управления ИТ-услугами

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено					

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 10				
1	Расчёт ИТ-инфраструктуры.	2	2	1
2	Проект ИТ-службы.	2	2	2
3	Описание процессов ИТ-сервиса (ITIL).	4	4	3
4	Управление корпоративными ИС.	2	2	4
5	Проект системы ЕСМ.	2	2	5
6	Проект системы WCMS.	4	4	6
7	Оптимизация ИТ-инфраструктуры.	2	2	7
8	Система MOF.	2	2	8
Всего		20	20	

4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 8, час
1	2	3

Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	30	30
Курсовое проектирование (КП, КР)		
Расчетно-графические задания (РГЗ)		
Подготовка отчётов по практическим лабораторным работам (ЛР)	30	30
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	10	10
Домашнее задание (ДЗ)		
Контрольные работы заочников (КРЗ)		
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	8	8
Всего:	78	78

5. Перечень учебно-методического обеспечения

для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 6-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий

Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.

Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес*	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
https://e.lanbook.com/book/257285	Моргунов, А. В. Управление Веб-технологиями, сервисами и контентом : учебное пособие / А. В. Моргунов ; RU. — Новосибирск : СибГУТИ, 2021. — 88 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система.	
https://znanium.ru/catalog/product/2212388	Цупин, В. А. Управление контентом. Практикум : учебное пособие / В.А. Цупин, М.М. Ниматулаев. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 211 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5d0c6855636ff8.46168602. - ISBN 978-5-16-016493-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2212388 (дата обращения: 22.06.2026). – Режим доступа: по подписке.	
https://znanium.ru/catalog/product/2246203	Каширина, А. М. Управление информационными ресурсами и контентом : учебное пособие / А. М. Каширина. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2023. - 72 с. - ISBN 978-5-7782-4858-8. - Текст : электронный.	
https://e.lanbook.com/book/110292	Бараксанов, Д. Н. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебное пособие / Д. Н. Бараксанов, Ю. П. Ехлаков. — Москва : ТУСУР, 2015. — 144 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система.	

https://e.lanbook.com/book/118274	Бакаев, М. А. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебное пособие / М. А. Бакаев. — Новосибирск : НГТУ, 2015. — 88 с. — ISBN 978-5-7782-2688-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система.	
---	--	--

Примечание: * - режим доступа: для авторизованных пользователей.

7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
https://pro.guap.ru/	Элементы электронного курса (задания для подготовки к занятиям) размещены внутри ЭИОС ГУАП «Интегрированная среда обучения».
https://lms.guap.ru	Мультимедийные презентации по дисциплине размещены в системе дистанционного обучения ГУАП

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
	Программные средства общего назначения
1	Электронная информационно-образовательная среда ГУАП «Интегрированная среда обучения» (https://pro.guap.ru/) разработана сотрудниками ГУАП (введена в эксплуатацию приказом ГУАП от 06.06.2017 № 05-215/17), перечень модулей и их функциональное назначение изложены по ссылке https://guap.ru/it/system/iso
2	Официальный сайт образовательной организации в сети «Интернет» (https://guap.ru/), разработан сотрудниками ГУАП (введен в эксплуатацию Приказом ГУАП от 23.03.2023 № 05-145/23)
3	Microsoft Office 2019 (договор ГУАП, информация о лицензии представлена по ссылке https://guap.ru/it/system/iso/po)

8.2. Перечень информационно-справочных систем,используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
1.	Электронный каталог библиотеки ГУАП с доступом к базе полнотекстовых изданий (https://lib.guap.ru.), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП

2.	Научная электронная библиотека «eLIBRARY» (https://elibrary.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
3.	ЭБС «Лань» (https://e.lanbook.com/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
4.	ЭБС Znanium (https://znanium.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Учебная аудитория для занятий лекционного типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации. Мультимедийная лекционная аудитория: специализированная мебель; технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории; набор демонстрационного оборудования (Интерактивный мультисенсорный дисплей на перекатной стойке FocusTouch Диагональ 70" – 1 шт., ПЭВМ – 1 шт.); Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	
2	Учебная аудитория для лабораторных работ. Технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: ПЭВМ - Дисплей интерактивный НТС - 1 шт. Лабораторное оборудование: ПЭВМ – «Место рабочее автоматизированное» – 13 шт. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети и к иным источникам информации через Интернет.	14-07, 14-08, 14-09, 14-10, 14-11 (ул. Ленсовета, д.14)
3	Помещение для самостоятельной работы – читальный зал ГУАП: специализированная мебель; WiFi с выходом в вычислительную сеть ГУАП и Интернет, обеспечивающий доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП и к подписным ресурсам: «Электронно-библиотечная система Znanium.com», «Издательство Лань. Электронно-библиотечная система», «Электронно-библиотечная система elibrary», копир-принтер Kyocera KM-2550	ауд. 31-07 читальный зал (ул. Ленсовета, д.14)

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Зачёт	Список вопросов к зачёту; Тесты.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 –Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«отлично» «зачтено»	– обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий.
«хорошо» «зачтено»	– обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий.
«удовлетворительно» «зачтено»	– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий.
«неудовлетворительно» «не зачтено»	– обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.
Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
1	Опишите содержание управления ИТ-услугами организации и объясните его роль в современных условиях.	ПК-4.3.1
2	Определите понятие ИТ-сервиса и перечислите его параметры.	ПК-4.3.1
3	Объясните суть и содержание таких понятий, как услуги и качество ИТ-сервисов.	ПК-4.3.1
4	Определите суть и объясните содержание работы сервисно-ориентированной ИТ-службы организации.	ПК-4.3.1
5	Определите суть и объясните содержание стандартизации управления ИТ-услугами.	ПК-4.3.1
6	Определите понятие бизнес-процесса и опишите систему бизнес-процессов организации с точки зрения обеспечения ИТ-инфраструктурой.	ПК-4.3.1
7	Перечислите и опишите ключевые концепции управления бизнес-процессами.	ПК-4.3.1
8	Перечислите и опишите основные подходы и методы управления бизнес-процессами.	ПК-4.3.1
9	Перечислите и опишите основные методы управления проектами.	ПК-4.3.1
10	Опишите и объясните связь между управлением бизнес-процессами и управлением проектами.	ПК-4.3.1
11	Определите содержание ITIL/ITSM и раскройте концептуальные основы процессов ИТ-службы.	ПК-4.У.1
12	Определите и раскройте содержание соглашения об уровне ИТ-сервиса (SLA).	ПК-4.У.1
13	Определите и раскройте содержание процессов поддержки ИТ-сервисов.	ПК-4.У.1
14	Определите и раскройте содержание процессов предоставления ИТ-сервисов.	ПК-4.У.1
15	Определите содержание и раскройте особенности работы с большими объёмами информации.	ПК-4.У.1
16	Определите содержания и раскройте особенности процедур по ведению документации по проектам и работам.	ПК-4.У.1
17	Разработайте в общих чертах план проектных работ, проиллюстрируйте на примере, выделив подходящие методы и инструменты.	ПК-4.У.1
18	Разработайте в общих чертах модель бизнес-процесса для управления ИТ-сервисами и контентом, проиллюстрируйте на примере, используя одну из нотаций.	ПК-4.У.1
19	Разработайте в общих чертах план технико-экономического обоснования проектного решения в области управления ИТ-сервисами и контентом, проиллюстрируйте его содержание на примере.	ПК-4.У.1
20	Опишите в общих чертах, проиллюстрировав на примере, связь между моделированием процессов, планированием проекта и ТЭО.	ПК-4.У.1
21	Определите понятие системы управления корпоративным контентом и опишите её содержание и суть работы.	ПК-7.3.1

22	Опишите процедуры получения, хранения и предоставления контента в ЕСМ.	ПК-7.3.1
23	Опишите процедуры измерения и оценки контента.	ПК-7.3.1
24	Опишите логическую структуру ЕСМ.	ПК-7.3.1
25	Перечислите базовые компоненты ЕСМ и опишите их содержание.	ПК-7.3.1
26	Перечислите основные подсистемы ЕСМ и опишите их содержание.	ПК-7.3.1
27	Определите понятие системы управления корпоративным контентом и опишите её содержание и суть работы.	ПК-7.3.1
28	Опишите процедуры получения, хранения и предоставления контента в ЕСМ.	ПК-7.3.1
29	Определите суть и содержание процесса управления контентом и данными Web-сайта.	ПК-7.3.1
30	Перечислите и опишите методы анализа и обобщения информационных ресурсов.	ПК-7.3.1
31	Раскройте суть и содержание логической структуры и архитектуры WCMS.	ПК-7.У.1
32	Опишите в общих чертах наборы инструментов для управления корпоративным контентом.	ПК-7.У.1
33	Опишите в общих чертах модель информационных процессов ITSM Reference Model.	ПК-7.У.1
34	Опишите в общих чертах подход IBM к управлению ИС.	ПК-7.У.1
35	Определите и раскройте содержание методологии MOF.	ПК-7.У.1
36	Определите и раскройте содержание модели MOF.	ПК-7.У.1
37	Проанализируйте и обобщите информацию под конкретные условия управления ИТ-сервисами и контентом, проиллюстрируйте на примере.	ПК-7.У.1
38	Разработайте в общих чертах модель бизнес-процесса для управления ИТ-сервисами и контентом, проиллюстрируйте на примере, используя одну из нотаций.	ПК-7.У.1
39	Оцените процесс управления ИТ-сервисами и контентом на примере, проиллюстрируйте разницу между известными вам методами оценки.	ПК-7.У.1
40	Проиллюстрируйте применение методов контроля процесса управления ИТ-сервисами и контентом, предложите варианты оптимизации указанного процесса.	ПК-7.У.1

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код
-------	--	-----

		индикатора										
	Тип задания: задание с выбором одного правильного ответа. Инструкция: Прочитайте текст и выберите один правильный ответ. Задание: Дайте определение понятию бизнес-процесс. 1) Бизнес-процесс – это совокупность задач, направленных на достижение цели. 2) Бизнес-процесс – это совокупность задач и мероприятий, направленных на достижение определённой цели, или получение результата в рамках деятельности организации. 3) Бизнес-процесс – это последовательность действий в рамках деятельности организации. 4) Бизнес-процесс – это функция осуществляемая в заранее определённое время для получения прибыли.	ПК-4.3.1										
	Тип задания: задание с выбором нескольких правильных ответов. Инструкция: Прочитайте текст и выберите правильные варианты ответа Задание: Укажите виды бизнес-процессов. 1) Основные. 2) Обеспечивающие (вспомогательные). 3) Управляющие. 4) Обслуживающие.	ПК-4.3.1										
	Тип задания: задание на установление правильной последовательности. Инструкция: Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо Задание: Укажите последовательный порядок процедур управления проектом по методологии PMI. 1) Балансирование конкурирующих требований по качеству, возможностям, времени и стоимости. 2) Определение требований к проекту. 3) Адаптация спецификаций, планов и подходов для нужд и проблем различных заинтересованных лиц. 4) Постановка чётких и достижимых целей.	ПК-4.3.1										
	Тип задания: задание на сопоставление. Инструкция: Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце Задание: Соотнесите этапы управления бизнес-процессами (УБП) с их содержанием. <table><tr><td>Этапы УБП</td><td>Содержание этапа УБП</td></tr><tr><td>А Идентификация.</td><td>1 Оценка эффективности и выявление проблемных областей</td></tr><tr><td>Б Анализ.</td><td>2 Реализация улучшенных процессов</td></tr><tr><td>В Моделирование.</td><td>3 Определение и документирование текущих процессов</td></tr><tr><td>Г Внедрение.</td><td>4 Постоянный контроль и оценка эффективности процессов.</td></tr></table>	Этапы УБП	Содержание этапа УБП	А Идентификация.	1 Оценка эффективности и выявление проблемных областей	Б Анализ.	2 Реализация улучшенных процессов	В Моделирование.	3 Определение и документирование текущих процессов	Г Внедрение.	4 Постоянный контроль и оценка эффективности процессов.	ПК-4.3.1
Этапы УБП	Содержание этапа УБП											
А Идентификация.	1 Оценка эффективности и выявление проблемных областей											
Б Анализ.	2 Реализация улучшенных процессов											
В Моделирование.	3 Определение и документирование текущих процессов											
Г Внедрение.	4 Постоянный контроль и оценка эффективности процессов.											

	Д Мониторинг.	5 Создание моделей текущих и будущих процессов.											
	Ответ:	<table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td><td>Д</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	А	Б	В	Г	Д						
А	Б	В	Г	Д									
	Тип задания: задание с развёрнутым ответом. Инструкция: Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ. Задание: Дайте определение понятию проекта, поясните его в ключе разнообразие определений.		ПК-4.3.1										
	Тип задания: задание с выбором одного правильного ответа. Инструкция: Прочитайте текст и выберите один правильный ответ Задание: Дайте определение понятию управления проектами. 1) Специальные мероприятия, направленные на достижение целей организации. 2) Любая нерегулярная деловая активность организации или предпринимателя. 3) Корпоративная система оптимизации деятельности компании в целях повышения её эффективности. 4) Деятельность по решению задач и достижению поставленных целей проекта.		ПК-4.У.1										
	Тип задания: задание с выбором нескольких правильных ответов. Инструкция: Прочитайте текст и выберите правильные ответы Задание: Укажите ключевые отличия бизнес-плана от технико-экономического обоснования проекта. 1) Наличие миссии. 2) Не учитываются возможные экологические последствия. 3) Всесторонняя оценка рисков. 4) Не учитывается потребность в персонале.		ПК-4.У.1										
	Тип задания: задание на установление правильной последовательности. Инструкция: Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо Задание: Укажите последовательный порядок элементов технико-экономического обоснования проекта. 1) Операционный/производственный план. 2) Анализ рисков. 3) Суть предлагаемого проекта. 4) Финансовый план.		ПК-4.У.1										
	Тип задания: задание на сопоставление. Инструкция: Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце Задание: Соотнесите методологии управления проектами с их описанием.		ПК-4.У.1										
	Методология	Описание											
	А PMI	1 Для разных проектов свой набор процедур, документов и технологий.											
	Б IW URM	2 Ориентирован на улучшение организации через опыт											

	выполнения проектов. В P2M Г SCRUM Ответ: <table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	А	Б	В	Г					3 Ориентирован на разработку ПО. 4 Управление через группу стандартных процессов.	
А	Б	В	Г								
	Тип задания: задание с развёрнутым ответом. Инструкция: Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ Задание: Опишите тройственную ограниченность проекта и поясните его сущность.		ПК-4.У.1								
	Тип задания: задание с выбором одного правильного ответа. Инструкция: Прочитайте текст и выберите один правильный ответ Задание: Дайте определение понятию информационные ресурсы. 1) Все данные, расположенные в сети Интернет. 2) Информация, используемая в целях получения прибыли. 3) Совокупность данных и информации, представленных в различных формах и используемых для удовлетворения информационных потребностей пользователей. 4) Совокупность данных и информации, представленных в различных формах и используемых для ведения бизнеса.		ПК-7.3.1								
	Тип задания: задание с выбором нескольких правильных ответов. Инструкция: Прочитайте текст и выберите правильные ответы Задание: Укажите виды информационных ресурсов. 1) Текстовые ресурсы. 2) Геоприродные ресурсы. 3) Мультимедийные ресурсы. 4) Базы данных.		ПК-7.3.1								
	Тип задания: задание на установление правильной последовательности. Инструкция: Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо Задание: Укажите последовательность этапов работы с информацией. 1) Предобработка (фильтрация и форматирование) данных. 2) Выход (оформление и визуализация) данных. 3) Сбор (приём и сортировка) данных. 4) Обработка (анализ и выявление связей) данных. 5) Использование (интерпретация и принятие решений) данных.		ПК-7.3.1								

	Тип задания: задание на сопоставление. Инструкция: Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце Задание: Соотнесите указанные виды аналитики с их описанием. <table><thead><tr><th>Виды аналитики</th><th>Описание</th></tr></thead><tbody><tr><td>А Описательная</td><td>1 Направлена на выявление причинно-следственных связей и определение факторов, влияющих на состояние дел.</td></tr><tr><td>Б Диагностическая</td><td>2 Позволяет оценить будущие перспективы.</td></tr><tr><td>В Прогнозная</td><td>3 Предлагает оптимальные стратегии и действия, которые следует предпринять в ответ на прогнозируемые события.</td></tr><tr><td>Г Предписывающая</td><td>4 Включает сбор и систематизацию информации для создания целостной картины текущего состояния дел.</td></tr></tbody></table> Ответ: <table><thead><tr><th>А</th><th>Б</th><th>В</th><th>Г</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>	Виды аналитики	Описание	А Описательная	1 Направлена на выявление причинно-следственных связей и определение факторов, влияющих на состояние дел.	Б Диагностическая	2 Позволяет оценить будущие перспективы.	В Прогнозная	3 Предлагает оптимальные стратегии и действия, которые следует предпринять в ответ на прогнозируемые события.	Г Предписывающая	4 Включает сбор и систематизацию информации для создания целостной картины текущего состояния дел.	А	Б	В	Г					ПК-7.3.1
Виды аналитики	Описание																			
А Описательная	1 Направлена на выявление причинно-следственных связей и определение факторов, влияющих на состояние дел.																			
Б Диагностическая	2 Позволяет оценить будущие перспективы.																			
В Прогнозная	3 Предлагает оптимальные стратегии и действия, которые следует предпринять в ответ на прогнозируемые события.																			
Г Предписывающая	4 Включает сбор и систематизацию информации для создания целостной картины текущего состояния дел.																			
А	Б	В	Г																	
	Тип задания: задание с развёрнутым ответом. Инструкция: Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ Задание: Дайте определение понятию система и поясните ключевые свойства систем.	ПК-7.3.1																		
	Тип задания: задание с выбором одного правильного ответа. Инструкция: Прочитайте текст и выберите один правильный ответ Задание: Укажите какой анализ позволяет определить абсолютные и относительные изменения различных статей отчётности в текущем периоде по сравнению с предыдущим. 1) Горизонтальный анализ; 2) Вертикальный анализ; 3) Трендовый анализ; 4) Анализ финансовых коэффициентов.	ПК-7.У.1																		
	Тип задания: задание с выбором нескольких правильных ответов. Инструкция: Прочитайте текст и выберите правильные ответы. Задание: Укажите функции менеджмента (управления). 1) Координация. 2) Адаптация. 3) Контроль. 4) Планирование.	ПК-7.У.1																		
	Тип задания: задание на установление правильной последовательности. Инструкция: Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо Задание: Укажите правильную последовательность этапы цикла Дэминга.	ПК-7.У.1																		

	1) Выполнение. 2) Воздействие. 3) Планирование. 4) Проверка.																							
	Тип задания: задание на сопоставление. Инструкция: Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце Задание: Соотнесите название графических нотаций, применяемых для описания бизнес-процессов с их особенностями. <table><tr><th>Графическая нотация</th><th>Группы ФК</th></tr><tr><td>А BPMN</td><td>1 Логическая последовательность работ</td></tr><tr><td>Б EPC</td><td>2 Информационно-функциональная последовательность работ</td></tr><tr><td>В IDEF0</td><td>3 Функциональная последовательность работ</td></tr><tr><td>Г IDEF3</td><td>4 Информационно-функциональные потоки данных</td></tr><tr><td>Д DFD</td><td>5 Событийная последовательность работ</td></tr></table> Ответ: <table><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td><td>Д</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Графическая нотация	Группы ФК	А BPMN	1 Логическая последовательность работ	Б EPC	2 Информационно-функциональная последовательность работ	В IDEF0	3 Функциональная последовательность работ	Г IDEF3	4 Информационно-функциональные потоки данных	Д DFD	5 Событийная последовательность работ	А	Б	В	Г	Д						ПК-7.У.1
Графическая нотация	Группы ФК																							
А BPMN	1 Логическая последовательность работ																							
Б EPC	2 Информационно-функциональная последовательность работ																							
В IDEF0	3 Функциональная последовательность работ																							
Г IDEF3	4 Информационно-функциональные потоки данных																							
Д DFD	5 Событийная последовательность работ																							
А	Б	В	Г	Д																				
	Тип задания: задание с развёрнутым ответом. Инструкция: Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ Задание: Опишите контур управления, укажите его основные элементы, поясните понятие прямой и обратной связи, а также соотнесите с элементами контура функции управления и этапы цикла Дэмминга.	ПК-7.У.1																						

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала.

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекции и консультации могут быть проведены в СДО ГУАП (lms.guap.ru).

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине. При завершении рассматриваемой темы дается краткий комментарий ее связи с другими темами курса.

Структура предоставления лекционного материала:

- изложение основных теоретических вопросов в рамках рассматриваемой темы;
- описание методов/инструментов (моделей) менеджмента в рамках рассматриваемой темы с использованием примеров;
- ответы на вопросы студентов по пониманию границ описания/ трактовки ключевых терминов инструментов управления и ИТ-менеджмента, либо по аспектам применения инструментов;
- обсуждение сложных для немедленного восприятия методов/инструментов (моделей) менеджмента, используя интерактивные формы обучения;
- выводы и обобщение изложенного материала;
- ответы на возникающие вопросы по теме лекции.

В процессе освоения лекционного материала дисциплины используются следующие образовательные технологии:

- проблемные мини-лекции – обсуждение границ и/или особенностей применения теоретического метода/инструмента с использованием раздаточного материала;
- короткая управляемая дискуссия или беседа об особенностях трактовки терминов и/или применения теоретических инструментов при решении ситуационных управленческих задач с демонстрацией слайдов.

Указанные технологии направлены на развитие мышления студентов, нацеленное на организацию их внутренне мотивированной творческой учебно-профессиональной деятельности и предполагающее обсуждение примеров решения управленческих задач.

Методические материалы для освоения лекционного материала.

1. Источники, представленные в разделах 6 и 7 РПД.

Методические указания по работе студентов на лекции.

Студентам необходимо регулярно посещать лекции по дисциплине в соответствии с расписанием занятий, внимательно слушать преподавателя, делая соответствующие записи в конспектах лекций.

Если при обсуждении на лекции методов/инструментов менеджмента у студента остались вопросы по толкованию терминов и/или применению предложенного преподавателем теоретического материала, студенту необходимо сформулировать и записать в конспекте лекций соответствующие вопросы, задать их преподавателю.

При посещении лекционных занятий студенты обязаны:

- руководствоваться расписанием занятий;
- соблюдать правила работы и поведения в лекционной аудитории, объявленные преподавателем;
- совместно с преподавателем и другими студентами обсуждать сложные и/или спорные вопросы по толкованию терминов и применению рассматриваемых в дисциплине инструментов (моделей) управления и ИТ-менеджмента, делать соответствующие записи в конспекте лекций.

Пппп

Пп

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах
Учебным планом на предусмотрено.

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий.
Учебным планом не предусмотрено.

11.4. Методические указания для обучающихся по выполнению лабораторных работ

Лабораторные работы выполняются в соответствии с планом, приведенным в таблице 5. Каждое занятие носит комплексный характер и охватывает широкий круг вопросов курса. В основе лабораторных работ лежит ознакомление с различными технологиями управления ИТ-сервисами и контентом, каждая из которых охватывает различные стороны информационных процессов. Методически важным фактором является выработка понимания различий в подходах и их сравнительная характеристика. В основе заданий лежит работа с конкретными ситуациями учебного, или реального характера.

Структура и форма отчёта о лабораторной работе, а также требования к оформлению этого отчёта, указаны в «Задании на лабораторную работу» при размещении в Личном Кабинете ГУАП (<https://pro.guap.ru/>).

11.5. Методические указания для обучающихся по прохождению курсового проектирования/выполнения курсовой работы
Учебным планом не предусмотрено.

11.6. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа может включать в себя контрольную работу.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся, являются учебно-методический материал по дисциплине.

11.7. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в форме оценивания выполнения управленческих задач ИТ-менеджмента на практических занятиях и в ходе выполнения лабораторных работ. Результаты текущего контроля успеваемости учитываются при проведении промежуточной аттестации в качестве части оценки необходимого уровня знаний и умений обучающихся.

11.8. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

- зачёт – форма оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Зачёт, как правило, проводится в конце семестра, на его последней неделе и завершается аттестационной оценкой «зачтено», или «незачтено».

К промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, которые прошли текущий контроль успеваемости, выполнили и защитили все практические и лабораторные работы.

Подготовка обучающихся к зачёту:

- самостоятельную работу в течение семестра;
- непосредственную подготовку в дни, предшествующие зачёту;
- подготовку к ответу на вопросы к зачёту.

Подготовку к зачёту целесообразно начинать с планирования и подбора литературы. Прежде всего, следует внимательно перечитать учебную программу и программные вопросы для подготовки к зачёту, чтобы выделить из них наименее знакомые. Далее должен следовать этап повторения всего программного материала. На эту работу целесообразно отвести большую часть времени.

Следующим этапом является самоконтроль знания изученного материала, который заключается в устных ответах на программные вопросы, выносимые на зачёт. Тезисы ответов на наиболее сложные вопросы желательно записать.

Литература для подготовки к экзамену обычно рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников (учебных пособий).

Следует точно запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других.

Для более эффективного понимания программного материала полезно общаться с преподавателем на групповых и индивидуальных консультациях.

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программы высшего образования» и «О модульно-рейтинговой системе оценки качества учебной работы студентов в ГУАП».

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой