

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)

(подпись)

«20» февраля 2025 г.

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	Интеллектуальные информационные системы и технологии
Форма обучения	заочная
Год приема	2025

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

доц., к.т.н.

(должность, уч. степень, звание)

(подпись, дата)

О.М. Поляков

(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 82

«13» февраля 2025 г., протокол № 6

Заведующий кафедрой № 82

д.э.н., проф.

(уч. степень, звание)

(подпись, дата)

А.С. Будагов

(инициалы, фамилия)

Заместитель директора института №8 по методической работе

доц., к.э.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)

(подпись, дата)

Л.В. Рудакова

(инициалы, фамилия)

## 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 «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-6 «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.

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-6 Способность проводить анализ информационных ресурсов и выполнять управленческие действия по результатам анализа	ПК-6.3.1 знать методы анализа и обобщения информационных ресурсов ПК-6.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 как самостоятельное значение, так и используются при изучении других дисциплин:

- «Архитектура предприятия»;
- «Управленческие решения».

## 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
<b>Общая трудоемкость дисциплины,</b> ЗЕ/ (час)	3/ 108	3/ 108
<b>Из них часов практической подготовки</b>	16	16
<b>Аудиторные занятия, всего час.</b>	24	24
в том числе:		
лекции (Л), (час)	8	8
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	8	8
лабораторные работы (ЛР), (час)	8	8
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)		
<b>Самостоятельная работа, всего (час)</b>	84	84
<b>Вид промежуточной аттестации:</b> зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)	Зачет	Зачет

Примечание: \*\* кандидатский экзамен

#### 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 (час)	СРС (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	1	1		10
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	1	1		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	1	1	1		14
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	1	1		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	1	1		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	1	1	1		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	1	1		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	1	1		10
Итого в семестре:	8	8	8		84
Итого	8	8	8	0	84

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
<b>1</b>	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
<b>2</b>	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
<b>3</b>	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
<b>4</b>	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
<b>5</b>	Архитектура платформ ECM-решений Тема 5.1. Логическая структура ECM Тема 5.2. Базовые компоненты ECM Тема 5.3. Подсистемы ECM
<b>6</b>	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

<b>7</b>	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
<b>8</b>	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					
1	Расчёт ИТ-инфраструктуры.	Учебная ситуация	1	1	
2	Проект ИТ-службы.	Учебная ситуация	1	1	
3	Описание процессов ИТ-сервиса (ITIL).	Учебная ситуация	1	1	
4	Управление корпоративными ИС.	Учебная ситуация	1	1	
5	Проект системы ЕСМ.	Учебная ситуация	1	1	
6	Проект системы WCMS.	Учебная ситуация	1	1	
7	Оптимизация ИТ-инфраструктуры.	Учебная ситуация	1	1	
8	Система MOF.	Учебная ситуация	1	1	
	Всего		8	8	

#### 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
Учебным планом не предусмотрено				
1	Расчёт ИТ-инфраструктуры.	1	1	1
2	Проект ИТ-службы.	1	1	2
3	Описание процессов ИТ-сервиса (ITIL).	1	1	3
4	Управление корпоративными ИС.	1	1	4
5	Проект системы ЕСМ.	1	1	5
6	Проект системы WCMS.	1	1	6

7	Оптимизация ИТ-инфраструктуры.	1	1	7
8	Система MOF.	1	1	8
Всего		8	8	

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)	34	34
Курсовое проектирование (КП, КР)		
Расчетно-графические задания (РГЗ)		
Подготовка отчётов по практическим лабораторным работам (ЛР)	20	20
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)		
Домашнее задание (ДЗ)		
Контрольные работы заочников (КРЗ)	20	20
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	10	10
Всего:	84	84

5. Перечень учебно-методического обеспечения  
для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)  
Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 7-11.

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)
<a href="https://znanium.com/catalog/product/1845913">https://znanium.com/catalog/product/1845913</a>	Бараксанов, Д. Н. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебное пособие / Д. Н. Бараксанов, Ю. П. Ехлаков. - Томск : ФДО, ТУСУР, 2015. - 144 с. - Текст : электронный.	

<a href="https://znanium.ru/catalog/product/2136519">https://znanium.ru/catalog/product/2136519</a>	Моргунов, А. В. Управление Веб-технологиями, сервисами и контентом : учебное пособие / А. В. Моргунов. - Новосибирск : Сиб. гос. ун-т телекоммуникаций и информатики ; кафедра математического моделирования бизнес-процессов, 2021. - 88 с. - Текст : электронный.	
<a href="https://znanium.com/catalog/product/1771045">https://znanium.com/catalog/product/1771045</a>	Цупин, В. А. Управление контентом. Практикум : учебное пособие / В.А. Цупин, М.М. Ниматулаев. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 211 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5d0c6855636ff8.46168602. - ISBN 978-5-16-016493-9. - Текст : электронный.	

## 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
<a href="http://www.lib.ua-ru.net/content/7422.html">http://www.lib.ua-ru.net/content/7422.html</a>	Электронная студенческая библиотека
<a href="http://www.iteam.ru/">http://www.iteam.ru/</a>	Портал iTeam, технологии корпоративного управления
<a href="https://lms.guap.ru/new/">https://lms.guap.ru/new/</a>	Система 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
1	Microsoft Windows
2	Microsoft Office

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	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2	ЭБС ZNANIUM
3	ЭБС издательства ЛАНЬ

## 9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы



№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Мультимедийная лекционная аудитория	22-02, 22-04, 22-07
2	Компьютерный класс	14-06, 14-07, 14-08, 14-09, 14-10

#### 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
Зачет	Список вопросов; 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»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал;</li> <li>– уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;</li> <li>– опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления;</li> <li>– умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</li> <li>– делает выводы и обобщения;</li> <li>– свободно владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы;</li> <li>– не допускает существенных неточностей;</li> <li>– увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления;</li> <li>– аргументирует научные положения;</li> <li>– делает выводы и обобщения;</li> <li>– владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы;</li> <li>– допускает несущественные ошибки и неточности;</li> <li>– испытывает затруднения в практическом применении знаний направления;</li> <li>– слабо аргументирует научные положения;</li> <li>– затрудняется в формулировании выводов и обобщений;</li> <li>– частично владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«неудовлетворительно» «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся не усвоил значительной части программного материала;</li> <li>– допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении;</li> <li>– испытывает трудности в практическом применении знаний;</li> <li>– не может аргументировать научные положения;</li> <li>– не формулирует выводов и обобщений.</li> </ul>

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	Управление ИТ-услугами предприятия	ПК-4.3.1
2	Понятие ИТ-сервиса и его параметры	ПК-4.3.1
3	Услуги и качество ИТ-сервисов	ПК-4.3.1
4	Сервисно-ориентированная ИТ-служба предприятия	ПК-4.3.1
5	Стандартизация управления ИТ-услугами	ПК-4.3.1
6	ITIL/ITSM – концептуальные основы процессов ИТ-службы	ПК-4.У.1
7	Соглашение об уровне ИТ-сервиса (SLA)	ПК-4.У.1
8	Процессы поддержки ИТ-сервисов	ПК-4.У.1
9	Процессы предоставления ИТ-сервисов	ПК-4.У.1
10	Системы управления корпоративным контентом	ПК-6.3.1
11	Получение, хранение и предоставление контента в ECM	ПК-6.3.1
12	Измерение и оценка контента	ПК-6.3.1
13	Логическая структура ECM	ПК-6.3.1
14	Базовые компоненты ECM	ПК-6.3.1
15	Подсистемы ECM	ПК-6.3.1
16	Управление контентом и данными Web-сайта	ПК-6.У.1
17	Логическая структура и архитектура WCMS	ПК-6.У.1
18	Наборы инструментов для управления корпоративным контентом	ПК-6.У.1
19	Модель инф. процессов ITSM Reference Model	ПК-6.У.1
20	Программные средства управления ИТ-инфраструктурой HP OpenView	ПК-6.У.1
21	Подход IBM к управлению ИС	ПК-6.У.1
22	Методология MOF	ПК-6.У.1
23	Модели MOF	ПК-6.У.1
24	Использование MOF для управления ИТ-услугами	ПК-6.У.1
25	Вопросы по стандартам ИТ (лабораторные работы)	ПК-6.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				
	<p><b>Тип задания:</b> задание с выбором одного правильного ответа.</p> <p><b>Инструкция:</b> Прочитайте текст и выберите один правильный ответ.</p> <p><b>Задание:</b> Дайте определение понятию бизнес-процесс.</p> <p>1) Бизнес-процесс – это совокупность задач, направленных на достижение цели.</p> <p>2) Бизнес-процесс – это совокупность задач и мероприятий, направленных на достижение определённой цели, или получение результата в рамках деятельности организации.</p> <p>3) Бизнес-процесс – это последовательность действий в рамках деятельности организации.</p> <p>4) Бизнес-процесс – это функция осуществляемая в заранее определённое время для получения прибыли.</p>	ПК-4.3.1				
	<p><b>Тип задания:</b> задание с выбором нескольких правильных ответов.</p> <p><b>Инструкция:</b> Прочитайте текст и выберите правильные варианты ответа</p> <p><b>Задание:</b> Укажите виды бизнес-процессов.</p> <p>1) Основные.</p> <p>2) Обеспечивающие (вспомогательные).</p> <p>3) Управляющие.</p> <p>4) Обслуживающие.</p>	ПК-4.3.1				
	<p><b>Тип задания:</b> задание на установление правильной последовательности.</p> <p><b>Инструкция:</b> Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо</p> <p><b>Задание:</b> Укажите последовательный порядок процедур управления проектом по методологии PMI.</p> <p>1) Балансирование конкурирующих требований по качеству, возможностям, времени и стоимости.</p> <p>2) Определение требований к проекту.</p> <p>3) Адаптация спецификаций, планов и подходов для нужд и проблем различных заинтересованных лиц.</p> <p>4) Постановка чётких и достижимых целей.</p>	ПК-4.3.1				
	<p><b>Тип задания:</b> задание на сопоставление.</p> <p><b>Инструкция:</b> Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце</p> <p><b>Задание:</b> Соотнесите этапы управления бизнес-процессами (УБП) с их содержанием.</p> <table> <tr> <td>Этапы УБП</td> <td>Содержание этапа УБП</td> </tr> <tr> <td>А Идентификация.</td> <td>1 Оценка эффективности и</td> </tr> </table>	Этапы УБП	Содержание этапа УБП	А Идентификация.	1 Оценка эффективности и	ПК-4.3.1
Этапы УБП	Содержание этапа УБП					
А Идентификация.	1 Оценка эффективности и					

	<div>выявление проблемных областей</div> <div>Б Анализ.</div> <div>В Моделирование.</div> <div>Г Внедрение.</div> <div>Д Мониторинг.</div> <div>Ответ:</div> <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						<div>2 Реализация улучшенных процессов</div> <div>3 Определение и документирование текущих процессов</div> <div>4 Постоянный контроль и оценка эффективности процессов.</div> <div>5 Создание моделей текущих и будущих процессов.</div>	
А	Б	В	Г	Д									
	<div>Тип задания: задание с развёрнутым ответом.</div> <div>Инструкция: Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ.</div> <div>Задание: Дайте определение понятию проекта, поясните его в ключе разнообразие определений.</div>	ПК-4.3.1											
	<div>Тип задания: задание с выбором одного правильного ответа.</div> <div>Инструкция: Прочитайте текст и выберите один правильный ответ</div> <div>Задание: Дайте определение понятию управления проектами.</div> <div>1) Специальные мероприятия, направленные на достижение целей организации.</div> <div>2) Любая нерегулярная деловая активность организации или предпринимателя.</div> <div>3) Корпоративная система оптимизации деятельности компании в целях повышения её эффективности.</div> <div>4) Деятельность по решению задач и достижению поставленных целей проекта.</div>	ПК-4.У.1											
	<div>Тип задания: задание с выбором нескольких правильных ответов.</div> <div>Инструкция: Прочитайте текст и выберите правильные ответы</div> <div>Задание: Укажите ключевые отличия бизнес-плана от технико-экономического обоснования проекта.</div> <div>1) Наличие миссии.</div> <div>2) Не учитываются возможные экологические последствия.</div> <div>3) Всесторонняя оценка рисков.</div> <div>4) Не учитывается потребность в персонале.</div>	ПК-4.У.1											
	<div>Тип задания: задание на установление правильной последовательности.</div> <div>Инструкция: Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо</div> <div>Задание: Укажите последовательный порядок элементов технико-экономического обоснования проекта.</div> <div>1) Операционный/производственный план.</div> <div>2) Анализ рисков.</div> <div>3) Суть предлагаемого проекта.</div> <div>4) Финансовый план.</div>	ПК-4.У.1											

	<p><b>Тип задания:</b> задание на сопоставление.</p> <p><b>Инструкция:</b> Прочитайте текст и установите соответствие.</p> <p>К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце</p> <p><b>Задание:</b> Соотнесите методологии управления проектами с их описанием.</p> <table><tr><th>Методология</th><th>Описание</th></tr><tr><td>A PMI</td><td>1 Для разных проектов свой набор процедур, документов и технологий.</td></tr><tr><td>Б IW URM</td><td>2 Ориентирован на улучшение организации через опыт выполнения проектов.</td></tr><tr><td>В P2M</td><td>3 Ориентирован на разработку ПО.</td></tr><tr><td>Г SCRUM</td><td>4 Управление через группу стандартных процессов.</td></tr></table> <p><b>Ответ:</b></p> <table><tr><td>A</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Методология	Описание	A 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	3 Ориентирован на разработку ПО.	Г SCRUM	4 Управление через группу стандартных процессов.	A	Б	В	Г					ПК-4.У.1
Методология	Описание																			
A 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	3 Ориентирован на разработку ПО.																			
Г SCRUM	4 Управление через группу стандартных процессов.																			
A	Б	В	Г																	
	<p><b>Тип задания:</b> задание с развёрнутым ответом.</p> <p><b>Инструкция:</b> Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ</p> <p><b>Задание:</b> Опишите тройственную ограниченность проекта и поясните его сущность.</p>	ПК-4.У.1																		
	<p><b>Тип задания:</b> задание с выбором одного правильного ответа.</p> <p><b>Инструкция:</b> Прочитайте текст и выберите один правильный ответ</p> <p><b>Задание:</b> Дайте определение понятию информационные ресурсы.</p> <p>1) Все данные, расположенные в сети Интернет.</p> <p>2) Информация, используемая в целях получения прибыли.</p> <p>3) Совокупность данных и информации, представленных в различных формах и используемых для удовлетворения информационных потребностей пользователей.</p> <p>4) Совокупность данных и информации, представленных в различных формах и используемых для ведения бизнеса.</p>	ПК-6.3.1																		
	<p><b>Тип задания:</b> задание с выбором нескольких правильных ответов.</p> <p><b>Инструкция:</b> Прочитайте текст и выберите правильные ответы</p> <p><b>Задание:</b> Укажите виды информационных ресурсов.</p> <p>1) Текстовые ресурсы.</p> <p>2) Геоприродные ресурсы.</p> <p>3) Мультимедийные ресурсы.</p> <p>4) Базы данных.</p>	ПК-6.3.1																		
	<p><b>Тип задания:</b> задание на установление правильной последовательности.</p> <p><b>Инструкция:</b> Прочитайте текст и установите последовательность.</p> <p>Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо</p> <p><b>Задание:</b> Укажите последовательность этапов работы с информацией.</p> <p>1) Предобработка (фильтрация и форматирование) данных.</p> <p>2) Выход (оформление и визуализация) данных.</p>	ПК-6.3.1																		

	3) Сбор (приём и сортировка) данных. 4) Обработка (анализ и выявление связей) данных. 5) Использование (интерпретация и принятие решений) данных.																			
	<b>Тип задания:</b> задание на сопоставление. <b>Инструкция:</b> Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце <b>Задание:</b> 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> <b>Ответ:</b> <table><thead><tr><td>А</td><td>Б</td><td>В</td><td>Г</td></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-6.3.1
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																	
	<b>Тип задания:</b> задание с развёрнутым ответом. <b>Инструкция:</b> Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ <b>Задание:</b> Дайте определение понятию система и поясните ключевые свойства систем.	ПК-6.3.1																		
	<b>Тип задания:</b> задание с выбором одного правильного ответа. <b>Инструкция:</b> Прочитайте текст и выберите один правильный ответ <b>Задание:</b> 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-6.У.1																		
	<b>Тип задания:</b> задание с выбором нескольких правильных ответов. <b>Инструкция:</b> Прочитайте текст и выберите правильные ответы. <b>Задание:</b> Укажите функции менеджмента (управления). 1) Координация. 2) Адаптация. 3) Контроль. 4) Планирование.	ПК-6.У.1																		
	<b>Тип задания:</b> задание на установление правильной последовательности. <b>Инструкция:</b> Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифр слева	ПК-6.У.1																		

	<p>направо</p> <p><b>Задание:</b> Укажите правильную последовательность этапы цикла Дэминга.</p> <p>1) Выполнение.</p> <p>2) Воздействие.</p> <p>3) Планирование.</p> <p>4) Проверка.</p>																							
	<p><b>Тип задания:</b> задание на сопоставление.</p> <p><b>Инструкция:</b> Прочитайте текст и установите соответствие.</p> <p>К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце</p> <p><b>Задание:</b> Соотнесите название графических нотаций, применяемых для описания бизнес-процессов с их особенностями.</p> <table><tr><td>Графическая нотация</td><td>Группы ФК</td></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> <p><b>Ответ:</b></p> <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-6.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																				
	<p><b>Тип задания:</b> задание с развёрнутым ответом.</p> <p><b>Инструкция:</b> Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ</p> <p><b>Задание:</b> Опишите контур управления, укажите его основные элементы, поясните понятие прямой и обратной связи, а также соотнесите с элементами контура функции управления и этапы цикла Дэминга.</p>	ПК-6.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
	«Разработка системы управления ИТ-сервисами и контентом в организации».

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 прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Требования к проведению практических занятий.

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

Требования к проведению 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 основания различий в подходах и их сравнительная характеристика. В основе заданий лежит работа с конкретными ситуациями учебного, или реального характера.

#### 11.2. 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.

Самостоятельная работа в процессе прохождения дисциплины обеспечивает связность в понимании учебного материала. В настоящей дисциплине указанная связность особенно важна, поскольку усвоение материала каждой темы требует понимания пройденного материала.



Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

Требования к контрольным работам заочников.

Контрольная работа выполняется в соответствии с заданием. Работа носит комплексный характер и охватывает круг вопросов, отрабатываемых на практике и на лабораторных. В основе контрольной работы лежит отработка конкретных условий учебной или реальной ситуации.

11.3. 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 проводится на практических занятиях в виде возможного краткого выборочного опроса обучающихся, а также в обсуждении материалов практических занятий. Обсуждение текущих материалов практических занятий производится в индивидуальном порядке. Результаты опросов и обсуждений материалов практических занятий учитываются при проведении промежуточной аттестации в виде направленности тем для обсуждения и соответствующих вопросов. В случае невыполнения полного объема практических заданий обучающийся не может успешно пройти промежуточную аттестацию.

11.4. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

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

- зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся в ходе изучения учебной дисциплины в целом или промежуточная (по окончании семестра) оценка знаний обучающимся по отдельным разделам дисциплины с аттестационной оценкой «зачтено» или «не зачтено».

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