МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____ / Шубаева В.Г./
«17» 06 / 20 19 г.

УПРАВЛЕНИЕ ИТ-СЕРВИСАМИ И КОНТЕНТОМ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	38.03.05 Бизнес-информатика
Направленность (профиль) программы	Деловая аналитика
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____ / к.т.н., доцент Верзун Н.А.

Санкт-Петербург
2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 6
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 6
7.2. Организация самостоятельной работы 7
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 8
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 8
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 10

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины:

состоит в изучение студентами принципов управления контентом предприятия и Интернет-ресурсов, а также основных закономерностей и современных тенденций развития технологий управления ИТ-сервисами.

Задачи:

- формирование знаний об основах работы с контентом предприятия и Интернет-ресурсов;
- ознакомление с информационными технологиями поиска информации в Интернет;
- изучение существующих методов поисковой оптимизации Интернет-ресурсов;
- ознакомление с функциональными возможностями систем управления контентом;
- изучение методов выбора ИТ–сервисов;
- формирование представлений об архитектуре сервисной поддержки ИТ-структуры современного предприятия;
- ознакомление с методологиями моделирования систем поддержки бизнес-архитектуры, с методами выбора ИТ – сервисов и систем управления контентом;
- ознакомление с корпоративными стандартами в сфере управления ИТ.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В. «Управление ИТ-сервисами и контентом» относится к вариативной части Блока 1 и является обязательной для освоения обучающимся после выбора обучающимся направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
ПК-3 - выбор рациональных информационных систем и информационно - коммуникативных технологий решения для управления бизнесом	Первый уровень (пороговый) (ПК-3) –1	Декомпозиция I Знать: методы выбора ИТ – сервисов и систем управления контентом З1 (I) (ПК-3) Уметь: делать обоснованный выбор ИТ – сервисов и ИС управления контентом У1 (I) (ПК-3) Владеть: навыками обоснования и выбора ИТ – сервисов и ИС управления контентом В1 (I) (ПК-3)
ПК-6 - управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных	Первый уровень (пороговый) (ПК-6) –1	Декомпозиция I Знать: основы работы с контентом предприятия и Интернет-ресурсами; системы управления контентом (содержимым) и их функциональные возможности; информационные технологии поиска информации и вопросы поисковой оптимизации; основы управления ИТ

сервисов (контент-сервисов)		- сервисами З1 (I) (ПК-6) Уметь: управлять информационными сервисами и контентом предприятия У1 (I) (ПК-6) Владеть: навыками работы с CMS системами В1 (I) (ПК-6)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Форма промежуточной аттестации: зачет – 5 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (очная форма обучения)

Номер и наименование тем и разделов	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ РАБОТЫ С КОНТЕНТОМ ПРЕДПРИЯТИЯ И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСАМИ				
Тема 1.1. Управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов	6	4	-	8
Тема 1.2. Системы управления контентом	4	4	-	10
РАЗДЕЛ 2. УПРАВЛЕНИЕ ИТ-СЕРВИСАМИ				
Тема 2.2. ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС - службы	6	4	-	8
Тема 2.2. Корпоративные стандарты управления IT	4	4	-	10
Всего по дисциплине:	20	16	-	36

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ РАБОТЫ С КОНТЕНТОМ ПРЕДПРИЯТИЯ И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСАМИ

Тема 1.1 Управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов.

Виды контента. Подходы к классификации контента. Корпоративный контент. ЖЦ корпоративного контента. Концепции работы с корпоративным контентом. Системы управления контентом (СЭД – системы электронного документооборота, система управления корпоративным контентом – Enterprise Content Management (ECM), система управления web-контентом – Content Management System (CMS).

Принципы функционирования Интернет. Стандарты, протоколы, адресация. Стандартные и оригинальные сервисы Интернет. Информационные технологии поиска информации. Поисковые инструменты Интернет. Показатели эффективности поиска: релевантность, пертинентность, точность. полнота и выпадение поиска. Поисковые машины, состав, этапы роботы. Индексация.

Виды поисковой оптимизации Интернет-ресурсов. Оптимизация контента сайта. Методы/технологии продвижения сайта в Интернет. Внешние, внутренние, технические, отрицательные и пр. факторы, влияющие на популярность Интернет-ресурса. Поведенческий фактор web-ресурса. Показатели SEO (Search Engine Optimization).

Тема 1.2. Системы управления контентом

Виды сайтов. Задачи и этапы разработки Web-сайтов. Дизайн сетевого контента. Языковые и программные средства разработки сайтов.

Понятие, функциональные возможности, виды, характеристики систем управления контентом (CMS). Необходимость использования CMS и методы их выбора. Стандартизация CMS. Модели представления данных в CMS. Функционирование и архитектура CMS. Обзор рынка систем управления контентом.

Основы работы с контентом предприятия. Методы выбора ИС управления контентом. Технология ECM – системы управления корпоративным контентом предприятия. 5 компонент и технологий: система ввода документов (Capture); система управления (Management); система хранения (Store); система сохранения (Preserve); система доставки или распространения (Deliver).

Архитектура платформ ECM-решений. Схема построения типового ECM-решения. Примеры и сравнение ECM-платформ.

РАЗДЕЛ 2. УПРАВЛЕНИЕ ИТ-СЕРВИСАМИ

Тема 2.1. ITIL/ITSM – концептуальная основа процессов ИС - службы

Понятие и примеры: ИТ-сервиса, ИТ-сервиса в корпоративной среде. Характеристики ИТ-сервиса. Функциональные направления службы ИС предприятия. Функциональный и процессный подходы к управлению IT.

Понятия: IT Infrastructure Library (ITIL) – библиотека инфраструктуры информационных технологий, модель управления качеством информационных услуг- IT Service Management (ITSM), ИТ-аутсорсинг (виды, достоинства, недостатки) и др. Методы и принципы построения IT – службы предприятия. Общая терминология ITIL. Процессы. Функции. Сервисы. Участники. Соглашение об уровне сервиса – Service Level Agreement (SLA).

Организационная культура как фактор успешного внедрения: Сущность организационный культуры. Выявление организационной культуры. Поддержание организационной культуры.

Стратегия сервиса: Создание стратегии. Управление финансами. Портфель сервисов. Управление спросом.

Проектирование сервиса: Проектирование сервиса. Управление уровнем сервиса. Управление мощностями. Управление доступностью. Управление продолжительностью ИТ сервиса. Управление безопасностью. Управление поставщиками. Управление каталогом сервисов.

Внедрение сервиса: Внедрение сервиса. Управление знаниями. Управление активами и конфигурацией. Управление изменениями. Управление релизами и развертыванием. Проверка и тестирование.

Оперативное управление сервисом: Управление инцидентами. Управление событиями. Управление проблемами. Обслуживание вопросов – служба Service Desk.

Внедрение ITIL на практике: шаги по внедрению ITIL в деятельность организации. Возможные варианты внедрения. Решающие факторы успеха. Возможные проблемы. Альтернативы ITIL. COBIT. Структурированный метод управления проектами – PRojects IN Controlled Environments 2 (PRINCE2)

Примеры программных продуктов: ITSM-системы «ИнфраМенеджер», «Итилиум».

Тема 2.2. Корпоративные стандарты управления IT

Решения Hewlett-Packard (HP) по управлению информационными системами.

Модель информационных процессов ITSM Reference Model. Программные решения HP OpenView: управление бизнесом, управление приложениями, управление ИТ-службой, управление ИТ-инфраструктурой, управление ИТ-ресурсами.

Решения IBM по управлению информационными системами.

Модель информационных процессов ITPM. Платформа управления ИТ-

инфраструктурой IBM/Tivoli. Базовые технологии IBM/Tivoli. Технологии IBM/Tivoli для бизнес-ориентированного управления приложениями и системами. Технологии IBM/Tivoli для малых и средних предприятий.

Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем.

Методологическая основа построения управляемых ИС. Инструментарий управления ИТ-инфраструктурой. Microsoft System Management Server 2003. System Center Reporting Manager 2006. Microsoft System Center Data Protection Manager 2006. Microsoft System Center Capacity Planner 2006.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	*3*
1.1	Поиск контента и создание HTML страниц.	ПЗ/Решение практических задач
	Оптимизация сайта: оптимизация контента: Подбор ключевых слов. Сервисы поисковых систем. Работа с ключевыми словами на сайте. Анализ уникальности контента сайта. Методы повышения уникальности контента.	ПЗ/Решение практических задач
	Оптимизация сайта: внутренняя оптимизация: работа с тэгами, внутренние ссылки, файл robot.txt, работа с CMS.	ПЗ/Решение практических задач ПЗ/Электронный тест по пройденному материалу
1.2.	CMS. Функционал. Классификация.	ПЗ/Доклады
	ECM системы, компоненты, сравнение, выбор	ПЗ/Доклады
2.1.	Ознакомление с функционалом Service Desk «Итилиум» - российское решение в области управления ИТ услугами (ITSM - IT Service Management)	ПЗ/Решение практических задач
	Базовые процессы ITIL	ПЗ/Решение практических задач
2.2.	Корпоративные стандарты управления IT	ПЗ/Реферат ПЗ/Электронный тест по пройденному материалу

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Электронный учебно-методический комплекс дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» размещен в СДО «Moodle» на сайте СПбГЭУ de.unecon.ru/.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
1.1	Выполнение заданий и оформление отчетов по практическим занятиям
1.2	Подготовка доклада и презентации
1.1 и 1.2	Подготовка к электронному тестированию
2.1	Выполнение заданий и оформление отчетов по практическим занятиям
2.2	Сбор материалов и написание реферата
2.1 и 2.2	Подготовка к электронному тестированию

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- лекция-дискуссия (тема № 1.2);
- проблемная лекция (темы № 2.1);
- лекция с разбором конкретных ситуаций (тема № 1.1, 2.2).

Лекция-дискуссия проводится:

- по материалам лекций;
- по итогам практических занятий;
- по проблемам, предложным самими студентами, или преподавателем, если студенты затрудняются;
- по событиям и фактам из практики изучаемой сферы деятельности.

Проблемная лекция начинается с вопросов, с постановки проблемы. С помощью проблемной лекции обеспечивается достижение трех основных дидактических целей:

- усвоение учащимися теоретических знаний;
- развитие теоретического мышления;
- формирование познавательного интереса к содержанию учебного предмета.

Лекция с разбором конкретных ситуаций по форме похожа на лекцию-дискуссию, однако, на обсуждение преподаватель ставит не вопросы, а конкретную ситуацию. Обычно, такая ситуация представляется устно или в очень короткой записи. Поэтому изложение ее должно быть очень кратким, но содержать достаточную информацию для оценки характерного явления и обсуждения. Студенты анализируют и обсуждают эти микроситуации и обсуждают их сообща, всей аудиторией. Преподаватель старается активизировать участие в обсуждении отдельными вопросами, обращенными к отдельным учащимся, представляет различные мнения, чтобы развить дискуссию, стремясь направить ее в нужное направление. Затем, опираясь на правильные высказывания и анализируя неправильные, ненавязчиво, но убедительно подводит учащихся к коллективному выводу или обобщению.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
Андреевский И.Л. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебное пособие / И.Л.Андреевский, Х.И.Аминов .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2014 .— 103 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	Основная	55	opac.unecon.ru Полный текст.
Тузовский А. Ф. Проектирование и разработка web-приложений : учебное пособие / Тузовский А. Ф. — Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 .— 218 с.	Основная		ЭБС Юрайт
Варфоломеева А.О. Информационные системы предприятия : учебное пособие / А.О. Варфоломеева, А.В. Коряковский, В.П. Романов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 330 с.	Дополнительная		ЭБС ZNANIUM

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – http://elibrary.ru/defaultx.asp

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Электронная библиотечная система BOOK.ru - http://www.book.ru
2	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ - https://urait.ru
3	Электронная библиотечная система IPR BOOKS - http://www.iprbookshop.ru/
4	Электронная библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) - https://new.znanium.com

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).