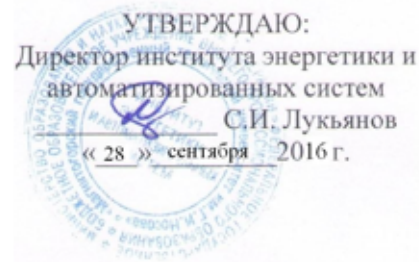


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление IT-сервисами и контентом

Направление подготовки  
44.03.05 «Педагогическое образование» (с двумя профилями подготовки)

Профиль подготовки  
«Информатика и экономика»

Уровень высшего образования – академический бакалавриат

Форма обучения — очная

Факультет или институт	Энергетики и автоматизированных систем
Кафедра	Бизнес-информатики и информационных технологий
Курс	4
Семестр	7


Магнитогорск, 2016 г.

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению 44.03.05 Педагогическое образование (Информатика и экономика), утвержденного 09.02.2016 г. № 91.

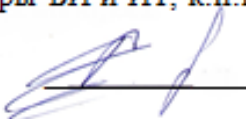
Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Бизнес-информатики и информационных технологий 28 сентября 2016 г., протокол № 2.

Зав. кафедрой  Г.Н. Чусавитина

Рабочая программа одобрена методической комиссией института энергетики и автоматизированных систем 28 сентября 2016 г., протокол № 1.

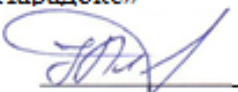
Председатель  С.И. Лукьянов

Рабочая программа составлена: доцентом кафедры БИ и ИТ, к.п.н.

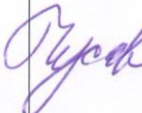
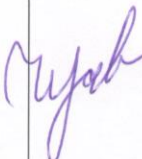
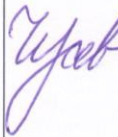

 А.Н. Старковым

Рецензент:

ведущий инженер бюро постановки и внедрения задач АСУ отдела автоматизированных систем управления производством ООО «Парадокс»

 П.Л. Макашов

**Лист регистрации изменений и дополнений**

№ п/п	Раздел программы	Краткое содержание изменения/дополнения	Дата. № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой
1	8,9	Актуализация информационно-методического и информационного обеспечения дисциплины. Актуализация материально-технического обеспечения дисциплины	21.09.17, протокол № 2	
2	3,4,7,8,9	Корректировка РПД в соответствии с новым макетом (распоряжение № 10-39/75 от 21.09.2018 «О формировании и актуализации образовательных программ»). Актуализация информационно-методического и информационного обеспечения дисциплины. Актуализация материально-технического обеспечения дисциплины	25.09.18, протокол № 2	
3	8,9	О формировании и актуализации образовательных программ. Актуализация информационно-методического и информационного обеспечения дисциплины. Актуализация материально-технического обеспечения дисциплины	02.09.19, протокол № 1	
4	8	Актуализация учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины	31.08.20, протокол №1	

## 1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» являются: получение общих сведений по вопросам управления ИТ-сервисами, внедрения и совершенствования сервисно-ориентированной методики управления ИТ-инфраструктурой и принципов, изложенных в библиотеке ИТ-инфраструктуры (ITIL), а так же формирование понимания преимуществ сервисной модели управления ИТ-инфраструктурой по отношению к классическому способу.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы подготовки бакалавра (магистра, специалиста)

Дисциплина «Управление ИТ-сервисами и контентом» входит в вариативную часть блока 1 образовательной программы по направлению 44.03.05 Педагогическое образование и относится к дисциплинам по выбору.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, навыки), сформированные в результате изучения дисциплин Информационные системы и технологии, Вычислительные системы, сети, телекоммуникации.

Знания (умения, навыки), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин: Управление информационной инфраструктурой образовательного учреждения.

## 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения

В процессе освоения дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения
<b>ПК-4</b> – способностью использовать возможности образовательной среды для достижения личностных, метапредметных и предметных результатов обучения и обеспечения качества учебно-воспитательного процесса средствами преподаваемого учебного предмета	
Знать	– основные понятия и терминологию дисциплины; – преимущества сервисного подхода к управлению ИТ-инфраструктурой
Уметь	– управлять ИТ-инфраструктурой образовательного учреждения для достижения личностных, метапредметных и предметных результатов обучения и обеспечения качества учебно-воспитательного процесса; – управлять Портфелем услуг образовательного учреждения; – предоставлять ИТ-сервис
Владеть	– навыками работы с современными источниками знаний по организации сервисного управления и управления контентом в области информационных технологий; – навыками работы с проектным и процессным подходами к управлению ИТ-инфраструктурой; – навыками управления образовательными ресурсами
<b>ДПК-2</b> – способен использовать современные информационные и коммуникационные технологии для поддержки деятельности обучающихся в учебно-воспитательном процессе и внеурочной работе; для создания, формирования и администрирования электронных образовательных ресурсов	

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>– специфику основных процессов и функций по управлению контентом и ИТ-сервисами, основные источники текущей информации по управлению ИТ-сервисами;</li> <li>– виды контента информационных ресурсов предприятия;</li> <li>– процессы управления жизненным циклом цифрового контента</li> </ul>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>– организовать поддержку ИТ-сервисов;</li> <li>– управлять процессами жизненного цикла контента организации;</li> <li>– использовать современные ИТ-сервисы образовательной организации;</li> <li>– организовать поддержку систем управления контентом образовательной организации</li> </ul>
Владеть	<ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками управления процессами создания и использования контента и ИТ-сервисов;</li> <li>– управления процессами жизненного цикла контента образовательной организации;</li> <li>– организации работы диспетчерской службы</li> </ul>

#### 4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц 108 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 55 акад. часов:
  - аудиторная – 54 акад. часов;
  - внеаудиторная – 1 акад. часов
- самостоятельная работа – 53 акад. часов

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа (в акад. часах)	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лаборат. занятия	практич. занятия				
<b>Раздел 1. Управление ИТ-сервисами</b>								
1.1. ИТ-сервисы. Стандарты и методологии управления ИТ-сервисами (Методология ITIL. Состав и содержание библиотеки)	7	2	4		6	Подготовка к лекции и лабораторному занятию	Опрос, защита лабораторной работы	ПК-4зுவ ДПК-2зுவ
1.2. Основные процессы управления ИТ-сервисами, их взаимосвязь и функции	7	2	4		7	Подготовка к лекции и лабораторному занятию	Опрос, защита лабораторной работы	ПК-4зுவ ДПК-2зுவ
1.3. Концепция ITSM. Основы методологии. Модели ITSM. Связь между ITSM и ITIL	7	2	2		6	Подготовка к лекции и лабораторному занятию	Опрос, защита лабораторной работы	ПК-4зுவ ДПК-2зுவ
1.4. Управление Портфелем услуг	7	2	6		6	Подготовка к лекции и лабораторному занятию	Опрос, защита лабораторной работы	ПК-4зுவ ДПК-2зுவ

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа (в акад. часах)	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лаборат. занятия	практич. занятия				
1.5. Управление финансами	7	2	4		6	Подготовка к лекции и лабораторному занятию	Опрос, защита лабораторной работы	ПК-4зув ДПК-2зув
1.6. Управление уровнем качества ИТ-сервисов. Поддержка ИТ-сервисов	7	2	4		6	Подготовка к лекции и лабораторному занятию	Опрос, защита лабораторной работы	ПК-4зув ДПК-2зув
<b>Итого по разделу</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>24</b>		<b>37</b>			
<b>Раздел 2. Управление контентом предприятия</b>								
2.1. Виды контента информационных ресурсов образовательного учреждения	7	2	4		4	Подготовка к лекции и лабораторному занятию	Опрос, защита лабораторной работы	ПК-4зув ДПК-2зув
2.2. Процессы управления жизненным циклом цифрового контента	7	2	4		4	Подготовка к лекции и лабораторному занятию	Опрос, защита лабораторной работы	ПК-4зув ДПК-2зув
2.3. Системы управления контентом образовательного учреждения	7	2	4		4	Подготовка к лекции и лабораторному занятию	Опрос, защита лабораторной работы	ПК-4зув ДПК-2зув
<b>Итого по разделу</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>12</b>		<b>12</b>			
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>36</b>		<b>53</b>		<b>зачет</b>	

## **5 Образовательные и информационные технологии**

При проведении занятий и организации самостоятельной работы студентов используются:

Традиционные технологии обучения, предполагающие передачу информации в готовом виде, формирование учебных умений по образцу: лекция-изложение, лекция-объяснение, лабораторные работы, контрольная работа и др.

Использование традиционных технологий обеспечивает ориентирование студента в потоке информации, связанной с различными подходами к определению сущности, содержания, методов, форм развития и саморазвития личности; самоопределение в выборе оптимального пути и способов личностно-профессионального развития; систематизацию знаний, полученных студентами в процессе аудиторной и самостоятельной работы. Лабораторные занятия обеспечивают развитие и закрепление умений и навыков определения целей и задач саморазвития, а также принятия наиболее эффективных решений по их реализации.

Интерактивные формы обучения, предполагающие организацию обучения как продуктивной творческой деятельности в режиме взаимодействия студентов друг с другом и с преподавателем

Использование интерактивных образовательных технологий способствует повышению интереса и мотивации учащихся, активизации мыслительной деятельности и творческого потенциала студентов, делает более эффективным усвоение материала, позволяет индивидуализировать обучение и ввести экстренную коррекцию знаний.

При проведении лабораторных занятий используются групповая работа, технология коллективной творческой деятельности, технология сотрудничества. Данные технологии обеспечивают высокий уровень усвоения студентами знаний, эффективное и успешное овладение умениями и навыками в предметной области, формируют познавательную потребность и необходимость дальнейшего самообразования, позволяют активизировать исследовательскую деятельность, обеспечивают эффективный контроль усвоения знаний.

## **6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

Аудиторная самостоятельная работа студентов на лабораторных занятиях осуществляется под контролем преподавателя в виде решения индивидуальных задач.

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов осуществляется в виде изучения литературы по соответствующему разделу с проработкой материала и выполнения домашних заданий с консультациями преподавателя.

По дисциплине предусмотрена аудиторная и внеаудиторная самостоятельная работа.

Аудиторная самостоятельная работа предполагает выполнение заданий на лекциях и лабораторных работах.

**Примерные индивидуальные задания:**

- Особенности ITIL в РФ
- Спецификация CMS «Joomla»
- Спецификация CMS «Drupal»
- Управление IT-сервисами в образовательном учреждении
- Управление образовательным контентом
- Мобильные устройства в управлении ИТ-сервисами и контентом
- Облачные сервисы и распределенное управление

**Перечень тем для подготовки к лабораторным занятиям:**

### **Лабораторная работа 1. Анализ организации**

1. Представить описание и направления деятельности компании (организации), в которой работаете или проходили практику.



2. Описать организационную структуру компании. Особо выделить IT-отдел организации (если имеется).
3. Построить модель основных бизнес-процессов организации.
4. Построить общую модель технической инфраструктуры. Указать конфигурацию технических средств компании.
5. Прописать услуги (АРМ, ПО, АО). Какими услугами пользуются сотрудники? Какие услуги необходимо добавить?

### **Лабораторная работа 2. Каталог ИТ-услуг**

1. Определите услуги, которыми пользуются сотрудники организации и те, которые необходимо добавить?
2. Создайте Каталог ИТ-услуг для своей организации.
3. Распределите ИТ-услуги по видам и типам и заполните таблицы.

### **Лабораторная работа 3. Определение, моделирование и расчет стоимости ИТ-сервисов**

1. На основе разработанного каталога услуг выбрать 3-5 ИТ-сервисов, обеспечивающих выполнение одного или нескольких бизнес-процессов.
2. Запланировать затраты на сопровождение ИТ-сервиса: затраты на аппаратное, программное обеспечение, зарплата сотрудников ИТ-службы. Результат представить в таблицах.

### **Лабораторная работа 4. Разработка Соглашения об уровне услуг**

На основе разработанного каталога услуг вашей компании составьте Соглашение об уровне услуг (см. примеры) между руководством компании и ИТ-службой.

### **Лабораторная работа 5. Программные средства для управления ИТ-сервисами.**

Ознакомиться с современными программными средствами, которые могут использоваться для выполнения задач по управлению ИТ-сервисами. Собрать и проанализировать информацию об особенностях таких программных средств и их возможностях с точки зрения поддержки основных процессов управления ИТ-услугами (ITSM).

### **Лабораторная работа 6. Программные средства для управления контентом.**

Ознакомиться с современными программными средствами, которые могут использоваться для управления контентом на предприятии и веб-контентом. Собрать и проанализировать информацию об особенностях таких программных средств и их возможностях.

### **Лабораторная работа 7. Установка систем управления контентом**

Познакомиться с современными системами управления контентом. Произвести установку и первоначальную настройку системы.

## **Лабораторная работа 8. Расширение базовых функций систем управления контентом (CMS)**

Познакомиться с возможностями расширения базовых функций систем управления контентом. Произвести установку и настройку дополнительных модулей/компонентов/плагинов.

## 7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Согласно учебному плану данного направления подготовки, промежуточная аттестация и оценка освоения компетенций студентами осуществляется посредством зачета.

### а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
<b>ПК-4</b> – способностью использовать возможности образовательной среды для достижения личностных, метапредметных и предметных результатов обучения и обеспечения качества учебно-воспитательного процесса средствами преподаваемого учебного предмета		
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>– основные понятия и терминологию дисциплины;</li> <li>– преимущества сервисного подхода к управлению ИТ-инфраструктурой</li> </ul>	<p><b>Перечень тем для подготовки к зачету:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поясните понятие ИТ-менеджмента в образовании.</li> <li>2. Перечислите основные объекты ИТ-менеджмента в образовании.</li> <li>3. Что определяет инфраструктура ИТ образовательного учреждения?</li> <li>4. Чем обусловлены постоянные изменения в ИТ образовательного учреждения?</li> <li>5. Поясните понятие «ИТ-сервис».</li> <li>6. Приведите примеры ИТ-сервисов для образования.</li> <li>7. Перечислите основные характеристики ИТ-сервисов для образования.</li> <li>8. Как задается характеристика «время обслуживания» для ИТ-сервиса?</li> <li>9. Как задается характеристика «производительность» для ИТ-сервиса?</li> <li>10. Основные виды контента информационных ресурсов образовательного учреждения.</li> <li>11. Жизненный цикл контента информационных ре-</li> </ol>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>сурсов образовательного учреждения.</p> <p>12. Поясните сущность процесса «Разработка контента».</p> <p>13. Поясните сущность процесса «Управление контентом».</p>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>– управлять ИТ-инфраструктурой образовательного учреждения для достижения личностных, метапредметных и предметных результатов обучения и обеспечения качества учебно-воспитательного процесса;</li> <li>– управлять Портфелем услуг образовательного учреждения;</li> <li>– предоставлять ИТ-сервис</li> </ul>	<p><b>Задания</b></p> <p><b>Установка систем управления контентом</b> Познакомиться с современными системами управления контентом. Произвести установку и первоначальную настройку системы.</p> <p><b>Расширение базовых функций систем управления контентом (CMS)</b> Познакомиться с возможностями расширения базовых функций систем управления контентом. Произвести установку и настройку дополнительных модулей/компонентов/плагинов.</p> <p><b>Управление образовательным ресурсом.</b> Познакомиться с возможностями управления контентом образовательного ресурса.</p>
Владеть	<ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками работы с современными источниками знаний по организации сервисного управления и управления контентом в области информационных технологий;</li> <li>– навыками работы с проектным и процессным подходами к управлению ИТ-инфраструктурой;</li> <li>– навыками управления образовательными ресурсами</li> </ul>	<p><b>Примерные индивидуальные задания для выполнения проекта:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Анализ и управление ИТ-сервисами в образовательном учреждении</li> <li>– Управление образовательным контентом</li> </ul>
<p><b>ДПК-2</b> – способен использовать современные информационные и коммуникационные технологии для поддержки деятельности обучающихся в учебно-воспитательном процессе и внеурочной работе; для создания, формирования и администрирования электронных образовательных ре-</p>		

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
сурсов		
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>– специфику основных процессов и функций по управлению контентом и ИТ-сервисами, основные источники текущей информации по управлению ИТ-сервисами;</li> <li>– виды контента информационных ресурсов предприятия;</li> <li>– процессы управления жизненным циклом цифрового контента</li> </ul>	<p><b>Перечень тем для подготовки к зачету:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поясните понятие ИТ-менеджмента.</li> <li>2. Перечислите основные объекты ИТ-менеджмента.</li> <li>3. Что определяет инфраструктура ИТ-предприятия?</li> <li>4. Чем обусловлены постоянные изменения в ИС предприятий?</li> <li>5. Поясните понятие «ИТ-сервис».</li> <li>6. Приведите примеры корпоративных ИТ-сервисов.</li> <li>7. Перечислите основные характеристики ИТ-сервисов.</li> <li>8. Как задается характеристика «время обслуживания» для ИТ-сервиса?</li> <li>9. Как задается характеристика «производительность» для ИТ-сервиса?</li> <li>10. Чем модель ITSM отличается от традиционного функционального подхода к организации ИТ-службы?</li> <li>11. Перечислите особенности проекта ITIL?</li> <li>12. Какие разделы управления ИТ-сервисами описаны в текущей версии библиотеки ITIL?</li> <li>13. Какие процессы включены в блок поддержки ИТ-сервисов?</li> <li>14. Какие процессы включены в блок предоставления ИТ-сервисов?</li> <li>15. Поясните назначение процесса управления инцидентами.</li> </ol>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>16. Поясните понятие «инцидент».</p> <p>17. Приведите основные функции процесса управления инцидентами.</p> <p>18. Поясните назначение процесса управления проблемами.</p> <p>19. Поясните понятие «проблема».</p> <p>20. Приведите основные функции процесса управления проблемами.</p> <p>21. Поясните назначение процесса управления конфигурациями.</p> <p>22. Поясните понятие «конфигурационная единица».</p> <p>23. Поясните назначение процесса управления изменениями.</p> <p>24. Приведите основные функции процесса управления изменениями.</p> <p>25. Поясните назначение процесса управления релизами.</p> <p>26. Поясните назначение процесса управления уровнем сервиса.</p> <p>27. Поясните понятие «соглашение об уровне сервиса – SLA».</p> <p>28. Приведите основные функции процесса управления уровнем сервиса.</p> <p>29. Поясните назначение процесса управления мощностями.</p> <p>30. Приведите основные функции процесса управления мощностями.</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>31. Поясните назначение процесса управления доступностью.</p> <p>32. Поясните понятие «доступностью ИТ-сервиса».</p> <p>33. Приведите основные функции процесса управления доступностью.</p> <p>34. Поясните назначение процесса управления непрерывностью.</p> <p>35. Приведите основные функции процесса управления непрерывностью.</p> <p>36. Поясните назначение процесса управления финансами ИТ-службы.</p> <p>37. Приведите основные функции процесса управления финансами ИТ-службы.</p> <p>38. Поясните назначение процесса управления безопасностью.</p> <p>39. Поясните возможность применения модели ITSM на предприятиях различного размера.</p> <p>40. Поясните сущность реактивного принципа работы службы ИТ-поддержки</p> <p>41. Поясните сущность проактивного принципа работы службы ИТ-поддержки.</p> <p>42. Поясните основное назначение блока процессов «Согласование задач бизнеса и ИТ».</p> <p>43. Поясните основное назначение блока процессов «Планирование и управление ИТ-сервисами».</p> <p>44. Поясните основное назначение блока процессов</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>«Разработка и внедрение ИТ-сервисов».</p> <p>45. Поясните основное назначение блока процессов «Оперативное управление ИТ-сервисами».</p> <p>46. Поясните основное назначение блока процессов «Обеспечение ИТ-сервисами».</p> <p>47. Назовите основные стадии внедрения процессного управления ИТ-службы предприятия.</p> <p>48. Организация работы диспетчерской службы (Service Desk)</p> <p>49. Цель и задачи Центра обслуживания (диспетчерской службы ИТ).</p> <p>50. Какие процессы внедряются на стадии «Управление сервисами»?</p> <p>51. Поясните сущность процесса «Улучшение взаимодействия с клиентами»?</p> <p>52. Поясните сущность процесса «Обеспечение управленческих систем корпоративной информацией».</p> <p>53. Основные виды контента информационных ресурсов предприятия</p> <p>54. Жизненный цикл контента информационных ресурсов предприятия</p> <p>55. Поясните сущность процесса «Разработка контента».</p> <p>56. Поясните сущность процесса «Управление контентом».</p>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>– организовать поддержку ИТ-сервисов;</li> <li>– управлять процессами жизненного цикла контента ор-</li> </ul>	<p><b>Задания</b></p> <p><b>Анализ организации</b></p> <p>1. Представить описание и направления деятельности</p>



Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
	<p>ганизации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать современные ИТ-сервисы образовательной организации;</li> <li>– организовать поддержку систем управления контентом образовательной организации</li> </ul>	<p>компании (организации), в которой работаете или проходили практику.</p> <p>2. Описать организационную структуру компании. Особо выделить ИТ-отдел организации (если имеется).</p> <p>3. Построить модель основных бизнес-процессов организации.</p> <p>4. Построить общую модель технической инфраструктуры. Указать конфигурацию технических средств компании.</p> <p>5. Прописать услуги (АРМ, ПО, АО). Какими услугами пользуются сотрудники? Какие услуги необходимо добавить?</p> <p><b>Каталог ИТ-услуг</b></p> <p>1. Определите услуги, которыми пользуются сотрудники организации и те, которые необходимо добавить?</p> <p>2. Создайте Каталог ИТ-услуг для своей организации.</p> <p>3. Распределите ИТ-услуги по видам и типам и заполните таблицы.</p> <p><b>Определение, моделирование и расчет стоимости ИТ-сервисов</b></p> <p>1. На основе разработанного каталога услуг выбрать 3-5 ИТ-сервисов, обеспечивающих выполнение одного или нескольких бизнес-процессов.</p> <p>2. Запланировать затраты на сопровождение ИТ-сервиса: затраты на аппаратное, программное обеспечение, зарплата сотрудников ИТ-службы. Результат представить в таблицах.</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p><b>Разработка Соглашения об уровне услуг</b>  На основе разработанного каталога услуг вашей компании составьте Соглашение об уровне услуг (см. примеры) между руководством компании и ИТ-службой.</p> <p><b>Программные средства для управления ИТ-сервисами.</b>  Ознакомиться с современными программными средствами, которые могут использоваться для выполнения задач по управлению ИТ-сервисами. Собрать и проанализировать информацию об особенностях таких программных средств и их возможностях с точки зрения поддержки основных процессов управления ИТ-услугами (ITSM).</p> <p><b>Программные средства для управления контентом.</b>  Ознакомиться с современными программными средствами, которые могут использоваться для управления контентом на предприятии и веб-контентом. Собрать и проанализировать информацию об особенностях таких программных средств и их возможностях.</p>
Владеть	<ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками управления процессами создания и использования контента и ИТ-сервисов;</li> <li>– управления процессами жизненного цикла контента образовательной организации;</li> <li>– организации работы диспетчерской службы</li> </ul>	<p><b>Примерные индивидуальные задания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Основные функции систем управления контентом.</li> <li>– Классификация систем управления контентом: ECM, CMS, Framework, корпоративный портал.</li> <li>– Решения и системы в области ECM</li> <li>– Решения и системы в области корпоративных порталов</li> <li>– Решения и системы в области CMS</li> <li>– Контент-менеджмент в CMS 1С-Битрикс</li> </ul>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		– Управление корпоративным контентом в 1С-Битрикс. Корпоративный портал.

## **б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:**

Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом» включает теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений, проводится в форме зачета.

### ***Критерии оценки зачета***

Критерии выведения итоговой оценки за компоненты компетенций при проведении промежуточной аттестации в виде зачета выставляется студенту по результатам текущего и рубежного контроля в форме теоретических тестов, выполнения лабораторных и домашних контрольных работ, и других контрольных мероприятий, запланированных в рабочей программе дисциплины. Полученные интегральные оценки за образовательные результаты суммируются и находится среднее арифметическое.

Критерии выведения итоговой оценки промежуточной аттестации в виде зачета:

- «Зачтено» - средняя оценка не менее 3,0 и нет ни одной неудовлетворительной оценки за компоненты компетенций.

- «Незачтено» - средняя оценка <3,0 или присутствует хотя бы одна неудовлетворительная оценка за компоненты компетенций.

## **8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **а) Основная литература:**

1. Цупин, В. А. Управление контентом. Практикум : учебное пособие / В. А. Цупин, М. М. Ниматулаев. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 211 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016493-9. - Текст : электронный. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1167908>

### **б) Дополнительная литература:**

1. Новикова Т. Б. Управление проектами в социальных и экономических системах [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Б. Новикова ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2017. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2920.pdf&show=dcatalogues/1/1134530/2920.pdf&view=true>. - Макрообъект.

2. Сысоева, Л. А. Управление проектами информационных систем : учебное пособие / Л.А. Сысоева, А.Е. Сатунина. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 345 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook\_5cc01bbf923e13.56817630. - ISBN 978-5-16-013775-9. - Текст : электронный. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1167942>.

3. Трофимов, В. Б. Интеллектуальные автоматизированные системы управления технологическими объектами: учебное пособие / В. Б. Трофимов, С. М. Кулаков. - 2-е изд., испр. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2020. - 256 с. : ил., табл. - ISBN 978-5-9729-0488-4. - Текст : электронный. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1167725>.

4. Шёнталер, Ф. Бизнес-процессы: языки моделирования, методы, инструменты : практическое руководство / Франк Шёнталер, Готфрид Фоссен, Андреас Обервайс, Томас Карле ; пер. с нем. - Москва : Альпина Паблишер, 2019. - 264 с. - ISBN 978-5-96142-482-9. - Текст : электронный. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1078471>.

5. Чекмарев, А. В. Управление ИТ-проектами и процессами : учебник для вузов / А. В. Чекмарев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11191-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455189>.

### **в) Методические указания:**

1. Управление ИТ-инфраструктурой современного образовательного учреждения / П. Л. Макашов, И. Н. Новикова, К. В. Шустов, С. А. Повитухин ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2016. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).

**г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

**Программное обеспечение:**

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Windows 7	Д-1227 от 08.10.2018	11.10.2021
MS Office 2007	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
Office Visio Prof 2007(подписка Imagine Premium)	последнее обновление Д-1227 от 8.10.2018, № договора Д-775-14 от 24.06.2014	бессрочно
Google Chrome	свободно распространяемое ПО	бессрочно

**Профессиональные базы данных и информационные справочные систем**

Название курса	Ссылка
Электронная база периодических изданий East View Information Services, ООО	<a href="https://dlib.eastview.com/">https://dlib.eastview.com/</a>
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	URL: <a href="https://elibrary.ru/project_risc.asp">https://elibrary.ru/project_risc.asp</a>
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	URL: <a href="https://scholar.google.ru/">https://scholar.google.ru/</a>
Федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный институт промышленной собственности»	URL: <a href="http://www1.fips.ru/">http://www1.fips.ru/</a>
Российская Государственная библиотека. Каталоги	<a href="https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/">https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/</a>
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	<a href="http://magtu.ru:8085/marcweb2/Default.asp">http://magtu.ru:8085/marcweb2/Default.asp</a>
Университетская информационная система РОССИЯ	<a href="https://uisrussia.msu.ru">https://uisrussia.msu.ru</a>
Международная наукометрическая реферативная и полнотекстовая база данных научных изданий «Web of science»	<a href="http://webofscience.com">http://webofscience.com</a>
Международная реферативная и полнотекстовая справочная база данных научных изданий	<a href="http://scopus.com">http://scopus.com</a>
Международная база справочных изданий по всем отраслям знаний SpringerReference	<a href="http://www.springer.com/references">http://www.springer.com/references</a>

**9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Тип и название аудитории	Оснащение аудитории
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Персональный компьютер (или ноутбук) с пакетом MS Office, с выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Тип и название аудитории	Оснащение аудитории
	Доска, мультимедийный проектор, экран. Мультимедийные презентации к лекциям, учебно-наглядные пособия
Учебные аудитории для проведения лабораторных занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Персональные компьютеры с пакетом MS Office, и др. ПО (см. п.8.г) с выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета. Комплекс лабораторных (практических) работ, тестовых заданий для проведения промежуточных и рубежных контролей.
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Персональные компьютеры с пакетом MS Office, и др. ПО (см. п.8г) с выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Стеллажи для хранения учебно-наглядных пособий и учебно-методической документации.