

1 Цели и задачи дисциплины

Цели преподавания дисциплины:

Целью дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» является подготовка студентов к проведению работ по повышению доступности полезных для клиентов производственных возможностей и ресурсов ИТ-организации в форме сервисов с приемлемым уровнем качества, стоимости и рисков.

Задачи:

приобретение обучаемыми знаний, умений и практических навыков в области, определяемой целями дисциплины, в том числе:

- основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия;
- модель управления информационными системами (ITSM);
- библиотека ITIL;
- модели процессов управления ИТ-структурой основных фирм, внедряющих ИТ-сервисы;
- уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия;
- методология по проектированию и эксплуатации информационных систем, решения по построению эффективных и рациональных ИТ-инфраструктур.

2. Требования к результатам освоения дисциплины (табл. из п.1 РП)

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
ПК-6 Способность собирать, обрабатывать и интерпретировать экспериментальные данные, необходимые для проектной и производственно-технологической деятельности; способность к разработке новых алгоритмических, и технологических решений в конкретной сфере профессиональной деятельности.	ИПК-6.1. Знает основы проектирования и элементы архитектурных решений информационных систем. ИПК-6.2. Умеет применять в практической деятельности профессиональные стандарты в области информационных технологий. ИПК-6.3. Имеет практический опыт составления технического задания на разработку	Знать: - методы, стандарты и рекомендации управления следующими группами сервисов: поддержка ИТ-инфраструктуры, поддержка - бизнес-приложений, поддержка пользователей. Уметь: - осуществлять управление портфелем услуг (Service Portfolio Management), непрерывностью предоставления ИТ-сервисов, оценкой услуг; - осуществлять профессиональный подбор программных средств по управлению контентом уровня предприятия и веб-контентом. Владеть (иметь навыки и (или) опыт деятельности): - навыками оценки уровня сервисов, использования ИТ для создания ИТ-сервисов и управления контентом.
ПК-7 Способность к анализу требований и разработке вариантов реализации информационной системы; способность к оценке качества, надежности и эффективности информационной системы в конкретной профессиональной сфере.	ИПК-7.1. Знает методику анализа требований и вариантов реализации информационных систем. ИПК-7.2. Умеет оценивать качество, надежность и эффективность информационной системы. ИПК-7.3. Имеет практический опыт разработки вариантов реализации информационных систем.	Знать основные принципы и подходы управления ИТ сервисами, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов); Уметь управлять процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов, управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов); Владеть: иметь навыки (приобрести опыт) применения современного инструментария ИТ сервисов, методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов); методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия.

<p>ПК-8. Способность к установке, администрированию программных систем; к реализации технического сопровождения информационных систем; к интеграции информационных систем с используемыми аппаратно-программными комплексами.</p>	<p>ИПК-8.1. Знает методику установки и администрирования программных систем. ИПК-8.2. Умеет реализовывать техническое сопровождение информационных систем. ИПК-8.3. Имеет практический опыт разработки интеграции информационных систем с использованием аппаратно-программных комплексов.</p>	<p>Знать: - состояние рынка ИС и ИТ для управления контентом уровня предприятия (Enterprise content management system – ECMS) и управления веб-контентом (Web content management system – WCMS) -порядок, психологические, юридические аспекты и документационное обеспечение процессов взаимодействия с участниками процессов управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия. Уметь: - организовывать процессы взаимодействия с клиентами и партнерами на взаимовыгодной основе, с соблюдением правил и процедур, регламентирующих управление ЖЦ ИС. Владеть (иметь навыки и (или) опыт деятельности): - навыками организации взаимоотношений с клиентами и партнерами, навыками документального оформления такого взаимодействия.</p>
<p>ПК-9 Способность применять в профессиональной деятельности современные языки программирования и методы параллельной обработки данных, операционные системы, электронные библиотеки и пакеты программ, сетевые технологии.</p>	<p>ИПК-9.1. Знает современные языки программирования и методы параллельной обработки данных. Знаком с содержанием Единого Реестра Российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных. ИПК-9.2. Умеет реализовывать численные методы решения прикладных задач в профессиональной сфере деятельности, пакеты программного обеспечения, операционные системы, электронные библиотеки, сетевые технологии. ИПК-9.3. Имеет практический опыт разработки интеграции информационных систем.</p>	<p>Знать: - концептуальные основы ИТ-архитектуры предприятия - инструментальные средства для обработки, анализа и систематизации информации. - процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов). Уметь: - разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов; - создавать собственные веб-ресурсы, используя современный инструментальный и самые последние стандарты в области веб-разработок; управлять процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов, управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов). Владеть (иметь навыки и (или) опыт деятельности): - навыками использования инструментальных средств.</p>

3. Общая трудоемкость дисциплины – 6 з.е., 252 часа

4. Содержание дисциплины (дидактические единицы)

ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы. Классификация ИТ-сервисов и контента. Основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия; ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы. Модель управления информационными системами (ITSM); библиотека ITIL; модели процессов управления ИТ-структурой основных фирм, внедряющих ИТ-сервисы; уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия; методология по проектированию и эксплуатации информационных систем, решения по построению эффективных и рациональных ИТ-инфраструктур. Решения Hewlett-Packard, IBM и Microsoft по управлению информационными системами. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия. Автоматизация процессов и консалтинг в области ITSM.