УЧРЕЖДНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»

Кафедра бизнес-аналитики

«Утверждаю»
Зав. кафедрой
А.М. Найда

Протокол заседания
кафедры № 7
от « 26 » февраля 2026 г.

Рабочая программа дисциплины

Наименование дисциплины	Управление ИТ-услугами
Направление подготовки	09.03.04 Программная инженерия
Профиль подготовки	Информационные технологии
Год набора	2026

Составитель
к.п.н., доцент Смоленцева Л.В.

Казань

Содержание

1. Цели и задачи учебной дисциплины 3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП 3
3. Требования к результатам освоения дисциплины 4
4. Структура и содержание дисциплины 5
4.1 Модульно-тематический план и пояснительная записка 5
4.2 Содержание дисциплины по темам (разделам) 7
4.3 Планы практических занятий 8
5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов 11
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 13
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины 14
8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине 14
Приложение 1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
Приложение 2. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Цель изучения дисциплины – сформировать у будущего бакалавра по направлению 09.03.04 «Программная инженерия» представление о современных тенденциях управления интегрированными ИТ-сервисами, платформами, контентом, о процессе проектирования корпоративного контента.

Задачи дисциплины:

- сформировать у студентов системные знания в области ИТ-услуг;
- ознакомить студентов с цифровым контентом и системами управления контентом;
- сформировать навыки работы с ИТ-запросами;
- сформировать навыки работы с техническими вопросами по установке и настройке систем управления корпоративным контентом.

-

2. Место дисциплины в структуре ООП

Данная дисциплина относится к обязательной части блока 1 учебного плана подготовки бакалавра по направлению 09.03.04 «Программная инженерия»» и находится во взаимосвязи с дисциплинами согласно схеме:



Обеспечивающие учебные дисциплины

Введение в бизнес-аналитику

Архитектура вычислительных систем

Управление ИТ-услугами

Технологическое предпринимательство

Веб, мобильная и социальная аналитика

Требования к результатам освоения дисциплины

До начала изучения дисциплины «Управление ИТ-услугами» у студента должны быть сформированы компоненты компетенций, полученные в результате изучения дисциплин «Введение в бизнес-аналитику», «Архитектура вычислительных систем»

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Дисциплина «**Управление ИТ-услугами**» участвует в формировании следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению 09.03.04 «Программная инженерия»:

ОПК-2. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и программных средств, в том числе отечественного производства, и использовать их при решении задач профессиональной деятельности.

Декомпозиция компетенций

Индикаторы	Результаты обучения по дисциплине
ОПК-2	
ОПК-2.1. Понимает принципы работы современных информационных технологий и программных средств, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности.	**ОПК-2.1 З.1** Знает инструментарий для выбора решений в области информационных систем для управления бизнесом.
	ОПК-2.1 У.1 Умеет применять инструменты для выбора решений в области информационных систем для управления бизнесом.
ОПК-2.2. Использует современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности.	**ОПК-2.1 В.1** Владеет методами разработки и реализации в области информационных систем для управления бизнесом.

4. Структура и содержание дисциплины.

4.1. Модульно-тематический план и пояснительная записка

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 академических часов)

Модульная разбивка учебной дисциплины					
Направление 09.03.04 «Программная инженерия» Дисциплина: «**Управление ИТ-услугами**»					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самостоят. Работа Очн	Всего Часов Очн	индикаторы компетенции
	Лекц Очн	Прак Очн			
Модуль 1:					
Тема 1. ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы	4	9	10	23	ОПК-2.1
Тема 2. Управление ИТ-ресурсами	4	11	10	25	
Модуль 2					
Тема 3. Основные функции систем управления контентом	4	12	10	26	ОПК-2.2
Тема 4. Классификация систем управления контентом	5	7	10	22	
Модуль 3					
Тема 5. Решения и системы в области корпоративных порталов.	4	10	10	24	ОПК-2.2
Тема 6. Решения в области CMS*	8	11	10	29	
Подготовка к экзамену			36	36	
ИТОГО	30	60	90	180	

*****Данная тема изучается с элементами интерактивных методов обучения

Пояснительная записка
с этапами формирования компетенций

Данный курс разбит на три логически завершенных и взаимосвязанных между собой модулей, которые охватывают весь материал дисциплины, обеспечивают приобретение образовательных результатов в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами. Порядок освоения модулей выстраивает траекторию и этапы формирования заявленных компетенций (или их составляющих). Каждый модуль состоит из 2 тем, содержащих определенный раздел учебного материала, и представляет собой законченный блок информации. По каждой теме в соответствии с учебным планом читаются лекции и проводятся практические занятия. Предусмотрена индивидуальная самостоятельная работа, состоящая из подготовки к разделам, выделенным для самостоятельного изучения, подготовки к практическим занятиям по соответствующим темам с использованием лекционного материала, учебных пособий, учебно-методических комплексов, Internet-ресурсов, а также рекомендованной дополнительной литературы. После прохождения модуля будут получены следующие образовательные результаты:

Модуль 1 включает в себя 2 учебные темы.

В результате прохождения модуля студент должен:

-**Знать** процессы предоставления ИТ-сервисов на предприятии

-**Уметь** использовать информационные сервисы (контент-сервисы)

-**Владеть** методами управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов

Уровень освоения полученных знаний, умений и навыков проверяется компьютерным тестированием и решением практических задач с использованием программных средств в соответствии с темами изучаемого модуля

Модуль 2 включает в себя 2 учебные темы.

В результате прохождения модуля студент должен:

-**Знат**ь процессы создания и использования информационных сервисов (контент сервисов

-**Уметь** управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);

-**Владеть** методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)

Уровень освоения полученных знаний, умений и навыков проверяется компьютерным тестированием и решением практических задач с

использованием программных средств в соответствии с темами изучаемого модуля

Модуль 3 включает в себя 2 учебные темы.

В результате прохождения модуля студент должен:

-**Знат**ь Требования, предъявляемые к контенту, методы его управлением.

-**Уметь** управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)

-Владеть методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия

Уровень освоения полученных знаний, умений и навыков проверяется компьютерным тестированием и решением практических задач с использованием программных средств в соответствии с темами изучаемого модуля

4.2. Содержание дисциплины «Управление ИТ-услугами» по темам (разделам)

Тема 1. ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы

Понятие ИТ-сервиса. Функциональные области управления службой ИС. Управление ИТ-ресурсами. Процессы предоставления ИТ-сервисов. Поддержка ИТ-сервисов.

Тема 2. Управление ИТ-ресурсами

Основные понятия архитектуры ИТ-сервиса. Архитектура информационных систем в научных исследованиях. Функциональные задачи автоматизированных систем научных исследований. Классификация, обеспечения, функциональная и системная архитектуры.

Тема 3. Основные функции систем управления контентом

Общая характеристика. Особенности построения, структура**,** классификация**,** Application Management (управление приложениями), The Business Perspective (бизнес-перспектива),Planning to Implement Service Management (планирование внедрения управления услугами), Security Management (управление безопасностью).

Тема 4. Классификация систем управления контентом

ИТ-сервисы и аутсорсинг. Классификация CMS, ECM (Enter-prise Content Management). RM (Records Management). EAM системами (Email Archiving & Management). WCM (Web Content Management). KM (Knowledge Management). DAM (Digital Assets Management). BPM (Business Process Management).

Тема 5. Решения и системы в области корпоративных порталов.

Технология Microsoft SharePoint, интеграция приложений Microsoft Office с технологиями SharePoin, система управления правами на доступ к информации в Office, служба управления правами Windows, 1С-Битрикс

Тема 6. Решения в области CMS

CMS с открытым кодом: Joomla, Drupal, WordPress; Коммерческие CMS: UMI CMS, NetCat,.

4.3. Планы семинарских и практических занятий

Целью практических занятий является получение навыков работы с современными программными продуктами при проектировании, разработке и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия

Тема 1. ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы

Задача. Создание макета страницы на Google – платформе.

Тема 2. Управление ИТ-ресурсами

Задача. Создание новостной страницы «Объявления» на Google - платформе.

Тема 3. Основные функции систем управления контентом

Задача. Редактирование, добавление изображения, редактирование оформления Google- сайта.

Тема 4. Классификация систем управления контентом

Задача. Создание и настройка корпоративного портала в облачном сервисе Битрикс.

Тема 5. Решения и системы в области корпоративных порталов.

Задача. Управление CRM системой на платформе Битрикс

Тема6. Решения в области CMS

Задача. Создание интернет-магазина на платформе Битрикс .

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов регламентируется Положением об организации самостоятельной работы студентов.

Основными видами учебных занятий для студентов по данному курсу учебной дисциплины являются: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов является составной частью их учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков, поиск и приобретение новых знаний.

Самостоятельная работа студентов включает в себя освоение теоретического материала на основе лекций, основной и дополнительной литературы; подготовку к практическим занятиям в индивидуальном и групповом режиме. Советы по самостоятельной работе с точки зрения использования литературы, времени, глубины проработки темы и др., а также контроль за деятельностью студента осуществляется во время практических занятий.

Целью преподавателя является стимулирование самостоятельного, углублённого изучения материала курса, хорошо структурированное, последовательное изложение теории на лекциях, отработка навыков решения задач и системного анализа ситуаций на практических занятиях, контроль знаний студентов.

Перед началом изучения дисциплины необходимо ознакомиться с порядком изучения дисциплины, т.е. модульно-тематическим планом и пояснительной запиской с указанием этапов формирования заявленных компетенций, ознакомиться с порядком оценивания результатов обучения, для чего необходимо изучить следующие документы: Положение о модульно-рейтинговой системе оценивания и Принципы оценки уровня знаний, умений и навыков (характеристика ответа).

Студент должен внимательно изучить перечень основной (дополнительной) литературы и взять необходимые учебники в библиотеке.

Контроль над ходом и результатами самостоятельной работы студентов может осуществляться в сплошной, индивидуальной, выборочной формах. В процессе самостоятельного изучения студент обязан проработать перечисленные ниже темы, для углубления теоретических знаний и практических навыков, на основании методических рекомендаций по самостоятельной работе

Темы для самостоятельного изучения

1. Негативные последствия, влияющие на уровень предоставления ИТ-сервисов
2. Основные причины нарушения информационной безопасности для предприятия.
3. Технологии предоставляет Microsoft для решения вопросов обеспечения информационной безопасности
4. Групповые политики и Active Directory
5. WMI – фильтры
6. Преимущества для информационной системы предприятия с применением инфраструктуры открытых ключей
7. Устройство смарт-карты.
8. Протокол IPSec
9. Применения набора инструментов, моделей, методик и рекомендаций Microsoft Solutions for Management.
10. Программные решения, входящие входят в семейство Microsoft System Center
11. ППП HP OpenView Reporter.
12. ППП HP OpenView Dashboard.
13. ППП HP OpenView Information Portal.
14. Жизненный цикл сервиса и сервисная модель на примере (компании, фирмы)
15. ИТ-сервисы и аутсорсинг на основе (фирмы, компании)
16. Управление ИТ-ресурсами на примере организации
17. Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli, методологическая основа построения управляемых ИС, инструментарий управления ИТ-инфраструктурой.
18. Методы применения средств сетевого взаимодействия в бизнесе
19. Организация и создание виртуальных сообществ в Интернет
20. Структура ИТ отдела на примере компании
21. Назначение пакета документов CobiT, его сравнение с ITIL

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение

Литература

***Основная*:**

1. Долженко, А. И. Управление информационными системами : учебное пособие / А. И. Долженко. — 4-е изд. — Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2025. — 180 с. — ISBN 978-5-4497-0911-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/146409.html

2. Фомин, В. И. Информационный бизнес : учебник и практикум для вузов / В. И. Фомин. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 251 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14388-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/539986).

***Дополнительная*:**

1. Седых, Ю. И. Информационные технологии : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. И. Седых, В. В. Кургасов. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2025. — 119 с. — ISBN 978-5-00175-330-8, 978-5-4488-2739-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/156991.html

3. Бессмертный, И. А. Интеллектуальные системы : учебник и практикум для вузов / И. А. Бессмертный, А. Б. Нугуманова, А. В. Платонов. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 250 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20734-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/558664

Интернет-ресурсы:

1. http://www.iprbookshop.ru Цифровой образовательный ресурс IPR SMART
2. https://urait.ru/courses/ Образовательная платформа «ЮРАЙТ»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В процессе изучение данной дисциплины используется учебная аудитория, кабинет для самостоятельной работы студентов, читальный зал, видеопроекционное оборудование, компьютер, оснащенный типовым паке-том системного и офисного ПО, в соответствии с Реестром материально-технического обеспечения аудиторного фонда Университета управления «ТИСБИ».

Комплект презентационного оборудования (компьютер с выходом в интернет, проектор, интерактивная доска, экран).

Персональный компьютер с выходом в интернет в компьютерных классах Университета для каждого студента на практических занятиях.

Пакет лицензионного системного и офисного ПО:

- Операционная система Microsoft Windows 10
- Microsoft Office 2013

В процессе изучение активно используется интерактивная доска и видеопроекционное оборудование.

.

8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине

Для оценки компетентности рекомендуется использовать рейтинговую оценку знаний, умений и навыков студента по окончанию изучения каждого Модуля в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации образовательного процесс. Итоговая оценка (в баллах) складывается из баллов, набранных по каждому Модулю (семестровая оценка) и баллов, набранных, непосредственно на экзамене (зачете).

Расчет набранных баллов по дисциплине осуществляется в следующей последовательности:

$C = \frac{M_1 + M_2 + ...M_n}{n} \times 0{,}6$, где М – количество баллов по модулю; n – количество модулей

$З = К \times 0{,}4$, где К - количество баллов на экзамене (зачете);

$И = С + З + П$, где П – поощрительные баллы (от 1 до 5).

Уровень освоения компетенций	Количество баллов
компетенции не сформированы	до 59 баллов
компетенции сформированы	от 60 до 100 баллов

Оценка сформированности компетенции ОПК-2. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и программных средств, в том числе отечественного производства, и использовать их при решении задач профессиональной деятельности в части дисциплины **«Управление ИТ-услугами»**

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	**Пороговый уровень (как минимально допустимый)** (обязательный для всех студентов-выпускников вуза по завершении освоения ООП ВО) (от 60 до 70 баллов)	-Знает частично виды контента информационных ресурсов предприятия и Интернет-ресурсов -Знает частично процессы управления жизненным циклом цифрового контента -Умеет частично управлять процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов -Умеет частично управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов) -Владеет некоторыми методами управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов -Владеет некоторыми методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов) -Не владеет методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия	Тестирование Выполнение практического задания экзамен
2	**Базовый уровень (относительно порогового уровня)**	Знает виды контента информационных ресурсов предприятия и Интернет-ресурсов -Знает процессы управления жизненным циклом	Тестирование Выполнение практического задания Деловая игра

	(От 71 до 85 баллов**)**	цифрового контента -Умеет управлять процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов -Умеет управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов) -Владеет некоторыми методами управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов -Владеет некоторыми методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов) - Владеет некоторыми методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия	экзамен
3	**Повышенный уровень (относительно порогового уровня)** (От 86 до 100 баллов)	Знает виды контента информационных ресурсов предприятия и Интернет-ресурсов -Знает процессы управления жизненным циклом цифрового контента -Умеет управлять процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов -Умеет управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов) -Владеет методами управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов -Владеет методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов) - Владеет методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия	Тестирование Выполнение практического задания Деловая игра экзамен

Приложение 1

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Студентам на первом занятии необходимо ознакомиться с Рабочей программой дисциплины, где прописаны цели, задачи и трудоемкость дисциплины. Перед началом изучения дисциплины необходимо повторить учебный материал обеспечивающих учебных дисциплин предшествующих курсов, которые дают основу для изучения данной дисциплины. Затем необходимо ознакомиться с порядком изучения дисциплины, т.е. модульно-тематическим планом и пояснительной запиской с указанием этапов формирования заявленных компетенций.

И, наконец, ознакомиться с порядком оценивания результатов обучения, для чего необходимо изучить следующие документы: Положение о модульно-рейтинговой системе оценивания и Принципы оценки уровня знаний, умений и навыков (характеристика ответа).

Студент должен внимательно изучить перечень основной (дополнительной) литературы и взять необходимые учебники в библиотеке.

При изучении данного курса преподавателем используются интерактивные методы обучения, что помогает эффективнее сформировать заявленные компетенции. При проведении занятий с помощью интерактивных технологий группа разбивается на команды. Занятие проводится в анализе и выступлении участников команд. По каждому программному продукту участники готовят командное выступление и компьютерную презентацию. В результате каждая из команд выносит на всеобщее обсуждение свои результаты и может быть оценена как со стороны преподавателя, так и со стороны студентов другой команды.

Интерактивные формы обучения обеспечивают высокую мотивацию, прочность знаний, творчество, коммуникабельность, умение работать в команде, ценность индивидуальности, свободу самовыражения, акцент на деятельность, взаимоуважение и демократичность.