

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Институт экономики, управления и сервиса  
Кафедра экономики и менеджмента

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института



Е. Ю. Меркулова  
«05» июля 2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.В.14 Основы разработки и управления IT сервисами

Направление подготовки/специальность: 38.03.05 - Бизнес-информатика

Профиль/направленность/специализация: Информационно-коммуникационные технологии управления бизнесом

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2022

**Автор программы:**

Кандидат экономических наук, доцент Горбунова Ольга Николаевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.05 - Бизнес-информатика (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «29» июля 2020 г. № 838).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры экономики и менеджмента «25» июня 2021 г. Протокол № 11

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «05» июля 2021 г. № 12.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	4
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	11
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	24
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	24
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	25

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-6 Способен разрабатывать и создавать новые бизнес-проекты на основе инноваций в сфере ИКТ

### 1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- проектный

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 06 Связь и информационно-коммуникационные технологии (в сферах: анализа, моделирования и формирования интегрального представления стратегий и целей, бизнес-процессов и информационно-технологической инфраструктуры предприятий различной отраслевой принадлежности и различных форм собственности, а также учреждений государственного и муниципального управления; стратегического планирования и управления развитием информационных систем и информационно-коммуникационных технологий управления предприятием; организации и управления процессами жизненного цикла информационных систем и информационно-коммуникационных технологий управления предприятием; аналитической поддержки процессов принятия решений для управления предприятием)

### 1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ПК-6 Способен разрабатывать и создавать новые бизнес-проекты на основе инноваций в сфере ИКТ	Применяет информационные и цифровые технологии при создании новых бизнес-моделей, цифровых продуктов, ИТ-сервисов, создании новых и совершенствовании бизнес-процессов

### 1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-6 Способен разрабатывать и создавать новые бизнес-проекты на основе инноваций в сфере ИКТ

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения	
		Очная (семестр)	
		6	8
1	Интернет-предпринимательство	+	
2	Ознакомительная практика	+	
3	Технологическая (проектно-технологическая) практика		+

## 2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Основы разработки и управления IT сервисами» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 38.03.05 - Бизнес-информатика.

Дисциплина «Основы разработки и управления IT сервисами» изучается в 7 семестре.

### 3.Объем и содержание дисциплины

3.1.Объем дисциплины: 5 з.е.

Очная: 5 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>180</b>
Контактная работа	64
Лекции (Лекции)	32
Практические (Практ. раб.)	32
Самостоятельная работа (СР)	80
Экзамен	36

3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		О	О	О	
7 семестр					
1	Предмет и задачи дисциплины «Основы разработки и управления ИТ сервисами». Системы управления контентом. Понятие и типы ECMS и CMS.	6	4	14	Опрос
2	Структура системы управления контентом: уровни пользователей, роли, права доступа.	6	6	14	Практическое задание для практической подготовки

3	Составляющие ECMS: таск-менеджер, HRM, DMS, CRM и ERP систем. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры с помощью стандартных средств (программный пакет Microsoft). Использование облачных сервисов и хранилищ для оптимизации ресурсов.	6	6	14	Практическое задание для практической подготовки
4	Архитектура и функциональные особенности популярных CMS. Использование облачных сервисов и хранилищ для оптимизации ресурсов.	6	6	14	Опрос
5	Уровни автоматизации, предоставляемые CMS. Интеграция с прочими информационными системами и бизнес-процессами предприятия. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия. Технология Битрикс24 для управления контентом и автоматизации бизнеса. Сервисы исследования целевой аудитории.	8	10	24	Реферат; Практическое задание для практической подготовки; Тестирование

**Тема 1. Предмет и задачи дисциплины «Основы разработки и управления ИТ сервисами». Системы управления контентом. Понятие и типы ECMS и CMS. (ПК-6)**

**Лекция.**

Предмет и задачи дисциплины «Основы разработки и управления ИТ сервисами». Системы управления контентом. Понятие и типы ЕСМ и CMS

Функции систем управления контентом: основные категории.

Возможности ЕСМ-систем. Функции CMS, основные категории:

Создание как этап предоставление авторам удобных и привычных средств создания контента. Управление контентом как хранение, отслеживание версий, контроль за доступом, интеграция с другими информационными системами и управление потоком документов. Управление — хранение контента в едином репозитории. Инструменты для автоматически адаптации внешнего вида страницы к дизайну всего сайта.

Представление — дополнительные функции, для улучшения формы представления данных; для построения навигации по структуре репозитория.

Выбор CSM: требования для предприятий и компаний розничной торговли, дилеры, предприятий оптовой торговли. Особенности выбора CSM, особенности контента по направлению деятельности заказчика CSM: производственные предприятия, предприятия банковской и финансовой сферы, предприятия сферы услуг.

Уменьшение сроков и стоимости разработки, реализация наиболее востребованной функциональности в CMS, особенности использования. Повышение качества разработки, использование готовых модулей, их тестирование. Снижение стоимости дальнейших модификаций, разделение данные и их представление. Изменение внешнего вида сайта.

### **Практическое занятие.**

*Вопросы для практических занятий.*

1. Функции систем управления контентом: основные категории управления контентом?
2. Чем СЭД отличается от ЕСМ?
3. Преимущества использования CSM. Анализ и выбор CMS.
4. Функциональные возможности CMS?
5. Сокращение издержек при разработке и развитии проекта с помощью использования CMS.
6. Возможности сервиса. Настройка сервиса, разграничение доступа, создание документов, организация доступа к документам.
7. Работа с приложениями OneDrive, Outlook, Skype для бизнеса, Календари, SharePoint.

### **Задания для самостоятельной работы.**

Проработка конспектов лекций, выполнение домашней работы, самостоятельная работа со справочной литературой, конспектирование материалов, подготовка к собеседованию и опросу.

Управление IT – сервисами: MS Office 365

Выполнение практических заданий по определенному алгоритму.

## **Тема 2. Структура системы управления контентом: уровни пользователей, роли, права доступа. (ПК-6)**

### **Лекция.**

Функционирование CMS: Технология контроля доступа RBAC. Понятия:

Субъект, Роль, Разрешения, Сессия, Порядок действий. Иерархия ролей.

Управление пользователями. Архитектура системы управления контентом на примере 1С-Битрикс: Управление сайтом.

Выбор групп пользователей и модели представления данных. Понятия уровни пользователей, организация прав доступа к информации.

### **Практическое занятие.**

Вопросы для практических занятий.

1. Понятие и структурные элементы RBAC?
2. Отличия контроля доступа на основе решетки (LBAC, - lattice-based access control) от RBAC?
3. Чем RBAC отличается от списков контроля доступа (ACL, - access control lists)?
4. Области применения RBAC?
5. Взаимосвязь структурных элементов в RBAC-системе?

Выполнение практических работ по определенному алгоритму

## Управление ИТ – сервисами: MS Office 365

1. Заполнить профиль в системе Office365
2. Составить и отредактировать список контактов.
3. установить программу Skype для бизнеса и настроить список контактов.
4. Создать блог, записи, отредактировать профиль.
5. Установить программу OneDrive, синхронизировать виртуальную папку с документами и папку на жестком диске
6. Разработать личный сайт в приложении SharePoint

## Управление ИТ–сервисами: Google, Яндекс

Выполнение практических работ по определенному алгоритму

Содержание практических заданий: Возможности сервиса. Настройка сервиса. Разграничение доступа. Управление сервисом. Работа с GoogleDrive, ЯндексДиск.

1. Создать учетные записи в GoogleDrive, ЯндексДиск.
2. Установить приложения GoogleDrive, ЯндексДиск
3. Синхронизировать виртуальные папки с документами и папки на жестком диске
4. Создать документы для общего доступа.
5. Создать форму для сбора данных, предоставить к ней доступ, собрать данные

### **Задания для самостоятельной работы.**

Проработка конспектов лекций, выполнение домашней работы, самостоятельная работа со справочной литературой, конспектирование материалов, подготовка к собеседованию и опросу.

Уровни пользователей, роли, права доступа в различных системах.

## **Тема 3. Составляющие ECMS: таск-менеджер, HRM, DMS, CRM и ERP систем. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры с помощью стандартных средств (программный пакет Microsoft). Использование облачных сервисов и хранилищ для оптимизации ресурсов. (ПК-6)**

### **Лекция.**

Понятие таск-менеджер. Настройка бизнес-процессов. Постановка задач, установка сроков выполнения, учет рабочего времени. Отслеживание статусов выполнения задач. Внутренняя переписка. Отражение организационной структуры.

Понятие HRM. Необходимость во внедрении HRM-систем определяется потребностями бизнеса по управлению расходами, бизнес-процессами, регламентации правовых норм работника и работодателя, повышению ценности человеческого капитала.

Понятие DMS. Управление документами предприятия на протяжении всего жизненного цикла: от создания до уничтожения. Автоматизация процесса документооборота.

Понятие CRM. Управление циклом взаимодействия с клиентом: маркетинг, продажи, обслуживание, анализ, отчетность и интеграция с внешними системами.

Понятие ERP. Управление ресурсами предприятия: производственное планирование, моделирование потока заказов, оценка возможности их реализации в службах и подразделениях предприятия.

Облачные сервисы для организации работы предприятия. Сервисы Google, Яндекс.

Работа с GoogleDrive, ЯндексДиск. Функциональные возможности сервиса, использование корпоративными клиентами.

Работа с приложениями Календари, Списки дел, Организация корпоративной почты, Управление доменом.

Использование облачных сервисов ЕСМ-систем, Программного продукта Microsoft 365, Adobe Creative Cloud.

Особенности применения облачных сервисов. Настройка сервиса, разграничение доступа, специфика создания документов и организации доступа к документам.

### **Практическое занятие.**

#### **Вопросы для практических занятий.**

1. Функции и необходимость внедрения HRM-систем.



2. Понятие таск-менеджер. Последовательность настройки бизнес-процессов.
3. Постановка задач, установка сроков выполнения, учет рабочего времени.
4. Отслеживание статусов выполнения задач.
5. Внутренняя переписка.
6. Отражение организационной структуры.
7. Понятие CRM, основной функционал.
8. Управление циклом взаимодействия с клиентом: маркетинг, продажи, обслуживание, анализ, отчетность и интеграция с внешними системами.

#### **Практическое задание.**

*Выполнение практических работ по определенному алгоритму*

Управление контентом: CMS ModX, CMS WordPress.

*Форма проведения: Выполнение лабораторных работ по определенному алгоритму.*

*Содержание: Общие принципы управления контентом. Обзор современных инструментов по управлению контентом. Достоинства и недостатки.*

Установка CMS, настройка, создание пользователей и разграничение прав доступа. Основные возможности системы.

*Задания для проведения практического задания:*

1. Установить CMS
2. Настроить CMS, создать пользователей и разграничить права доступа.
3. Выбрать шаблон сайта, установить его и отредактировать.
4. Изучить основные возможности системы.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

Проработка конспектов лекций, выполнение домашней работы, самостоятельная работа со справочной литературой, конспектирование материалов, подготовка к собеседованию и опросу.

Понятие ERP. Управление ресурсами предприятия: производственное планирование, моделирование потока заказов, оценка возможности их реализации в службах и подразделениях предприятия.

### **Тема 4. Архитектура и функциональные особенности популярных CMS. Использование облачных сервисов и хранилищ для оптимизации ресурсов. (ПК-6)**

#### **Лекция.**

Архитектура и функциональные особенности популярных CMS.

Определение типов контента и общих принципов управления контентом. Обзор современных инструментов по управлению контентом.

Разделение визуального дизайна сайта и его информационного наполнения, как основная идея систем управления контентом. Роль разделения пользователей CMS на две группы – создатели шаблонов страниц и авторы контента. Создание контента, создание шаблонов оформления, публикация контента.

Системы управления контентом сайтов, функции, которыми должна обладать CSM, необходимыми и достаточными для управления сайтами различных видов.

Функциональные возможности Joomla, WordPress, MODX, 1с-Битрикс. Конструкторы сайтов.

Программные модули: управление интернет-магазином, фильтры, новости, статьи, почтовые подписки и рассылки, поиск по сайту, SEO.

#### **Практическое занятие.**

*Вопросы для практических занятий.*

1. Как таск-менеджер позволяет автоматизировать бизнес-процессы предприятия?
2. Как HRM помогают руководителям в принятии решений?
3. В чем важность DMS-систем? Как автоматизация процесса влияет на эффективность предприятия?
4. CRM как инструмент для помощи сотрудникам в работе с клиентами.

5. Для чего используются ERP-системы?

**Задания для самостоятельной работы.**

1. Какие типы контента существуют на данный момент? Общие принципы управления контентом.
2. В чем важность разделения пользователей CMS на две группы – создателей шаблонов страниц и авторов контента?
3. Какими функциями должна обладать CMS (в зависимости от типа сайта)?
4. Особенности и назначение систем Joomla, WordPress, MODX, 1c-Битрикс и конструкторов сайтов? В чем преимущества и недостатки?
5. Какие программные модули могут потребоваться сайту в зависимости от направленности его контента и функционала?

**Тема 5. Уровни автоматизации, предоставляемые CMS. Интеграция с прочими информационными системами и бизнес-процессами предприятия. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия. Технология Битрикс24 для управления контентом и автоматизации бизнеса. Сервисы исследования целевой аудитории. (ПК-6)**

**Лекция.**

Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры.

Модель CMM/CMMI. Пять уровней зрелости предприятий: начальный; повторяемый; определенный; управляемый; оптимизирующий.

Классификация зрелости ИТ-инфраструктуры компаний (по Gartner)

Методология оптимизации ИТ по IBM.

Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры Microsoft: базовый; стандартизированный; рационализированный; динамический.

Библиотека документов Microsoft Operations Framework.

Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия. Платформа Битрикс24 для управления контентом и автоматизации бизнеса.

Платформы для эффективной корпоративной работы.

Комплект инструментов для организации работы компании: Социальная сеть, Задачи и проекты, Чат и видеозвонки, Документы онлайн, Битрикс24.Диск, Календари, Битрикс24.Почта, CRM, Виртуальная АТС, Управление персоналом, Мобильность.

Организация виртуального рабочего пространства в корпоративном портале. Использование дополнительных приложений для повышения эффективности предприятия.

**Практическое занятие.**

1. Какие уровни зрелости предприятий определены в модели CMM/CMMI ?
2. Какие уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предложены компанией Gartner?
3. Какие профили предприятий для оптимизации ИТ-инфраструктуры определены компанией IBM?
4. Какие уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия предложены компанией Microsoft?
5. Какие документы и руководства входят в состав библиотеки документов Microsoft Operations Framework (MOF)?

**Практическое задание.**

*Выполнение практических работ по определенному алгоритму*

Использование облачных сервисов и хранилищ для оптимизации ресурсов.

1. Настройка корпоративной работы в сервисах Google и Яндекс.
2. Функциональные возможности сервисов GoogleDrive и ЯндексДиск.
3. Делегирование домена и создание корпоративной почты с помощью средств Google и Яндекс.
4. Использование совместных календарей, организация совещаний и встреч.
5. Преимущества и недостатки использования облачных сервисов.

**Задания для самостоятельной работы.**

1. Платформы для эффективной корпоративной работы, технологии обеспечения информационной безопасности
2. Инструменты Битрикс24 для организации работы компании
3. Преимущества использования системы Битрикс24
4. Цели и функциональные возможности корпоративного портала
5. Дополнительные функциональные возможности Битрикс24.

Проработка конспектов лекций, выполнение домашней работы, самостоятельная работа со справочной литературой, конспектирование материалов, подготовка к собеседованию и опросу  
Подготовка реферата по выбранной теме.

#### 4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

##### 4.1. Распределение баллов:

7 семестр

- текущий контроль – 80 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 10 баллов

##### Распределение баллов по заданиям:

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки

1.	Предмет и задачи дисциплины «Основы разработки и управления ИТ сервисами». Системы управления контентом. Понятие и типы ECMS и CMS.	Опрос	10	<p>Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.</p> <p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность ответа по содержанию;</li> <li>- полнота и глубина ответа;</li> <li>- сознательность ответа;</li> <li>- логика изложения материала;</li> <li>- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;</li> <li>- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;</li> <li>- использование дополнительного материала;</li> <li>- рациональность использования времени, отведенного на задание.</li> </ul> <p>10 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием экономической терминологии</p> <p>8 баллов - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием экономической терминологии.</p> <p>3 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
2.	Структура системы управления контентом: уровни пользователей, роли, права доступа.	<b>Практическое задание для практической подготовки(контрольный срез)</b>	10	<p>Решение задач. Тема работы связана с темой занятия, которая известна заранее, конкретные задания преподаватель задает на самом занятии.</p> <p>Работа по решению задач может быть сведена:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- к изложению решений на сформулированные задачи, условия которых непосредственно связаны со сложными и запутанными ситуациями в конкретной сфере;</li> <li>10 - к подробному ответу на проблемные контрольные вопросы, которых может быть задано несколько для самостоятельного осмысления.</li> </ul> <p>8 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>5 балла – студент выполнил не менее половины работы.</p> <p>4 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы, но не продвинулся в решении задачи.</p> <p>3 балла– студент правильно выполнил более 25%, но менее 50% работы, имеет продвижение в решении задач.</p> <p>2 балл – студент правильно выполнил менее 25% работы.</p>

3.	Составляющие ECMS: таск-менеджер, HRM, DMS, CRM и ERP систем. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры с помощью стандартных средств (программный пакет Microsoft). Использование облачных сервисов и хранилищ для оптимизации ресурсов.	Практическое задание для практической подготовки	20	<p>Решение задач. Тема работы связана с темой занятия, которая известна заранее, конкретные задания преподаватель задает на самом занятии.</p> <p>Работа по решению задач может быть сведена:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- к изложению решений на сформулированные задачи, условия которых непосредственно связаны со сложными и запутанными ситуациями в конкретной сфере;</li> <li>20 - к подробному ответу на проблемные контрольные вопросы, которых может быть задано несколько для самостоятельного осмысления.</li> </ul> <p>18 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>12 балла – студент выполнил не менее половины работы.</p> <p>8 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы, но не продвинулся в решении задачи.</p> <p>5 балла – студент правильно выполнил более 25%, но менее 50% работы, имеет продвижение в решении задач.</p> <p>3 балл – студент правильно выполнил менее 25% работы.</p>
4.	Архитектура и функциональные особенности популярных CMS. Использование облачных сервисов и хранилищ для оптимизации ресурсов.	Опрос	10	<p>Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.</p> <p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность ответа по содержанию;</li> <li>- полнота и глубина ответа;</li> <li>- сознательность ответа;</li> <li>- логика изложения материала;</li> <li>- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;</li> <li>- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;</li> <li>- использование дополнительного материала;</li> <li>- рациональность использования времени, отведенного на задание.</li> </ul> <p>10 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием экономической терминологии</p> <p>7 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием экономической терминологии.</p> <p>3 балл – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>

5.	<p>Уровни автоматизации, предоставляемые CMS. Интеграция с прочими информационными системами и бизнес-процессами предприятия. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия. Технология Битрикс24 для управления контентом и автоматизации бизнеса. Сервисы исследования целевой аудитории.</p>	Реферат	20	<p>Собеседование по теме реферата предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.</p> <p>Устное выступление автора по результатам доклада/реферата сосредоточено на принципиальных вопросах, таких как: актуальность темы исследования; методологический аппарат и основные научные подходы (школы), занимавшиеся решением вопросов; новизна работы и основные выводы, сформулированные в ходе изучения материала.</p> <p>Индивидуальная защита предполагает раскрытие личностного аспекта автора доклада/реферата в ходе работы над темой. Необходимо обосновать выбор темы и привести собственные методы и способы работы над проблемой, вынесенной в заглавие. Приведены оригинальные находки, собственные суждения, интересные факты и идеи, полученные в ходе разработки материала. В докладе должна быть отражена личностная значимость проделанной работы и намечены перспективы продолжения исследования. Возможны презентации, раздаточный материал, слайды и т.д.</p> <p>20-15 баллов – студент грамотно выстраивает логику своего доклада по материалам реферата, раскрывает тему исследования, опираясь на результаты теоретических и эмпирических исследований последних 3-5 лет, демонстрирует оригинальные находки в решении проблемы, намечены перспективы исследования, продемонстрированы хорошие ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов. Грамотные ответы на дополнительные вопросы</p> <p>14-7 балла - студент грамотно выстраивает логику своего доклада по материалам реферата, раскрывает тему исследования, опираясь на результаты теоретических или эмпирических исследований последних 5 лет, демонстрирует отдельные оригинальные находки в решении проблемы, перспективы исследования намечены отдельными штрихами, продемонстрированы хорошие ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов. Даны грамотные ответы на отдельные дополнительные вопросы</p> <p>6-5 балла - логика выступления в отдельных местах нарушается, тема исследования раскрывается, опираясь на результаты теоретических исследований последних 10 лет, отсутствуют оригинальные находки в решении проблемы, перспективы исследования намечены пунктирно, продемонстрированы средние ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов, ответы на вопросы требуют уточнения.</p> <p>4-2 балла – представленные результаты в массе своей не новы, ответ представляет собой простое зачитывание текста, отдельные ответы на дополнительные вопросы требуют уточнения</p> <p>1 балл - представленные результаты в массе своей не новы, ответ представляет собой простое зачитывание текста, студент не может дать ответы на дополнительные вопросы</p>
----	---	---------	----	---

		Практическое задание для практической подготовки	20	Решение задач. Тема работы связана с темой занятия, которая известна заранее, конкретные задания преподаватель задает на самом занятии. Работа по решению задач может быть сведена: - к изложению решений на сформулированные задачи, условия которых непосредственно связаны со сложными и запутанными ситуациями в конкретной сфере; 20 - к подробному ответу на проблемные контрольные вопросы, которых может быть задано несколько для самостоятельного осмысления. 18 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета. 12 балла – студент выполнил не менее половины работы. 8 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы, но не продвинулся в решении задачи. 5 балла – студент правильно выполнил более 25%, но менее 50% работы, имеет продвижение в решении задач. 3 балл – студент правильно выполнил менее 25% работы.
		Тестирование(контрольный срез)	10	10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте; 7 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте; 5 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте; 3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте; 1 балл – студент правильно отвечает на 25% вопросов в тесте
6.	Премиальные баллы		10	Дополнительные премиальные баллы могут быть начислены: - за проект, выполненный по заказу работодателя и реализованный на практике – 20 баллов; - постоянная активность во время практических занятий – 10 баллов; - полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов; - участие с докладом во всероссийской олимпиаде по тематике изучаемой дисциплины – 20 баллов; - участие в выставке по тематике изучаемой дисциплины – 20 баллов; - публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в сборнике студенческих работ / материалах всероссийской конференции / журнале из перечня ВАК – 10 / 15 / 20
7.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы		100	Добор: студент может предоставить все задания текущего контроля и контрольные срезы
8.	Итого за семестр		100	

Итоговая оценка по экзамену выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
85 - 100 баллов	Отлично
70 - 84 баллов	Хорошо
50 - 69 баллов	Удовлетворительно
Менее 50	Неудовлетворительно

#### 4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

### Опрос

Тема 1. Предмет и задачи дисциплины «Основы разработки и управления ИТ сервисами». Системы управления контентом. Понятие и типы ECMS и CMS.

#### Вопросы для собеседования, устного опроса

1. Предмет и задачи дисциплины «Основы разработки и управления ИТ сервисами». Системы управления контентом. Понятие и типы ЕСМ и CMS
2. Функции систем управления контентом: основные категории.
3. Возможности ЕСМ-систем. Функции CMS, основные категории:
4. Выбор CSM: требования для предприятий и компаний розничной торговли, дилеры, предприятий оптовой торговли.
5. Особенности выбора CSM, особенности контента по направлению деятельности заказчика CSM: производственные предприятия, предприятия банковской и финансовой сферы, предприятия сферы услуг.
6. Уменьшение сроков и стоимости разработки, реализация наиболее востребованной функциональности в CMS, особенности использования. Повышение качества разработки, использование готовых модулей, их тестирование.
7. Снижение стоимости дальнейших модификаций, разделение данные и их представление.
8. Изменение внешнего вида сайта.

Тема 4. Архитектура и функциональные особенности популярных CMS. Использование облачных сервисов и хранилищ для оптимизации ресурсов.

#### Вопросы для собеседования, устного опроса

1. *Архитектура и функциональные особенности популярных CMS.*
2. Определение типов контента и общих принципов управления контентом.
3. Обзор современных инструментов по управлению контентом.
4. Разделение визуального дизайна сайта и его информационного наполнения, как основная идея систем управления контентом. Роль разделения пользователей CMS на две группы – создатели шаблонов страниц и авторы контента.
5. Создание контента, создание шаблонов оформления, публикация контента.
6. Системы управления контентом сайтов, функции, которыми должна обладать CSM, необходимыми и достаточными для управления сайтами различных видов.
7. Функциональные возможности Joomla, WordPress, MODX, 1с-Битрикс. Конструкторы сайтов.
8. Программные модули: управление интернет-магазином, фильтры, новости, статьи, почтовые подписки и рассылки, поиск по сайту, SEO.

### Практическое задание для практической подготовки

Тема 2. Структура системы управления контентом: уровни пользователей, роли, права доступа.

#### Практические задания

*Управление ИТ – сервисами: MS Office 365 . Выполните задание, используя заданный алгоритм.*

1. Заполнить профиль в системе Office365
2. Составить и отредактировать список контактов.
3. установить программу Skype для бизнеса и настроить список контактов.
4. Создать блог, записи, отредактировать профиль.
5. Установить программу OneDrive, синхронизировать виртуальную папку с документами и папку на жестком диске
6. Разработать личный сайт в приложении SharePoint



## 2. Управление IT-сервисами: Google, Яндекс

Выполните задание, используя заданный алгоритм.

*Содержание практических заданий: Возможности сервиса. Настройка сервиса. Разграничение доступа. Управление сервисом. Работа с GoogleDrive, ЯндексДиск.*

- 1 1. Создать учетные записи в GoogleDrive, ЯндексДиск.
- 2 2. Установить приложения GoogleDrive, ЯндексДиск
- 3 3. Синхронизировать виртуальные папки с документами и папки на жестком диске
- 4 4. Создать документы для общего доступа.
- 5 5. Создать форму для сбора данных, предоставить к ней доступ, собрать данные

Тема 3. Составляющие ECMS: task-менеджер, HRM, DMS, CRM и ERP систем. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры с помощью стандартных средств (программный пакет Microsoft). Использование облачных сервисов и хранилищ для оптимизации ресурсов.

### Практические задания

*Управление контентом: CMS ModX, CMS WordPress. Выполните задание, используя заданный алгоритм.*

*Содержание практического задания: Общие принципы управления контентом. Обзор современных инструментов по управлению контентом. Достоинства и недостатки.*

Установка CMS, настройка, создание пользователей и разграничение прав доступа. Основные возможности системы.

1. Установить CMS
2. Настроить CMS, создать пользователей и разграничить права доступа.
3. Выбрать шаблон сайта, установить его и отредактировать.
4. Изучить основные возможности системы.

Тема 5. Уровни автоматизации, предоставляемые CMS. Интеграция с прочими информационными системами и бизнес-процессами предприятия. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия. Технология Битрикс24 для управления контентом и автоматизации бизнеса. Сервисы исследования целевой аудитории.

*Использование облачных сервисов и хранилищ для оптимизации ресурсов.*

1. Настройка корпоративной работы в сервисах Google и Яндекс.
2. Функциональные возможности сервисов GoogleDrive и ЯндексДиск.
3. Делегирование домена и создание корпоративной почты с помощью средств Google и Яндекс.
4. Использование совместных календарей, организация совещаний и встреч.
5. Преимущества и недостатки использования облачных сервисов.

### Реферат

Тема 5. Уровни автоматизации, предоставляемые CMS. Интеграция с прочими информационными системами и бизнес-процессами предприятия. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия. Технология Битрикс24 для управления контентом и автоматизации бизнеса. Сервисы исследования целевой аудитории.

### Темы рефератов.

1. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры на основе выбранного сервиса.
2. Классификация зрелости ИТ-инфраструктуры компаний (по Gartner). Методология оптимизации ИТ по IBM.
3. Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры Microsoft: базовый; стандартизированный; рационализированный; динамический.

4. Библиотека документов Microsoft Operations Framework.  
Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия. Платформа Битрикс24 для управления контентом и автоматизации бизнеса.
5. Платформы для эффективной корпоративной работы.
6. Комплект инструментов для организации работы компании: Социальная сеть, Задачи и проекты, Чат и видеозвонки, Документы онлайн, Битрикс24.Диск, Календари, Битрикс24.Почта, CRM, Виртуальная АТС, Управление персоналом, Мобильность.
7. Организация виртуального рабочего пространства в корпоративном портале.  
Использование дополнительных приложений для повышения эффективности предприятия.
8. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия на основе использования технологии Битрикс24 для управления контентом и автоматизации бизнеса.
9. Платформы для эффективной корпоративной работы, технологии обеспечения информационной безопасности.
10. Инструменты Битрикс24 для организации работы компании.
11. Преимущества использования системы Битрикс24.
12. Цели и функциональные возможности корпоративного портала.
13. Дополнительные функциональные возможности Битрикс24.

### Тестирование

Тема 5. Уровни автоматизации, предоставляемые CMS. Интеграция с прочими информационными системами и бизнес-процессами предприятия. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия. Технология Битрикс24 для управления контентом и автоматизации бизнеса. Сервисы исследования целевой аудитории.

#### *Итоговый тест*

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe2r-tX-CvF6oQIFxuMKbE1thzpr\\_1udonZxzdvONj7FltBkA/viewscore?viewscore=AE0zAgA\\_S4htD0pm1c6wTtrrcgKgNx6\\_jKDZgAeToucw](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe2r-tX-CvF6oQIFxuMKbE1thzpr_1udonZxzdvONj7FltBkA/viewscore?viewscore=AE0zAgA_S4htD0pm1c6wTtrrcgKgNx6_jKDZgAeToucw)

#### **1 Укажите качественные показатели, характеризующие интернет-продвижение бизнеса. \***

- Среднее время, проводимое пользователями на сайте
- Процент отказов;
- **Все ответы верны;**
- Отношение звонков с сайта к трафику;
- Отношение количества покупок, совершенных на сайте к трафику.

2. Что такое целевое действие пользователя на сайте? Укажите наиболее правильный и полный ответ.

- **Целевое действие на сайте – это такое действие, которое демонстрирует заинтересованность пользователя в товаре или услуге компании: клик на определенную кнопку, посещение определенной страницы, заполнение формы;**
- Целевое действие – это звонок потенциального клиента в офис компании;
- Целевое действие – это время, которое проводит пользователь на сайте.

#### **3. Укажите вариант, где верно описана последовательность разработки сайта.**

- **Предпроектное проектирование, составление технического задания, разработка дизайна, верстка, установка системы администрирования, программирование, тестирование, наполнение сайта информацией;**
- Составление договора на работы, разработка дизайна, верстка, программирование, наполнение сайта информацией, тестирование;
- Составление технического задания, разработка дизайна, установка системы администрирования, наполнение сайта информацией, продвижение;

- Составление технического задания, выбор системы администрирования, верстка, программирование, наполнение сайта информацией, проведение работ по стартовой поисковой оптимизации.

**4. Перечислите основные направления интернет-аналитики, которые необходимо реализовать в рамках выставочного маркетинга.**

- Установление эффективных коммуникаций с представителями различных деловых кругов общественности, государственных органов власти, финансовых институтов;

- **Все ответы верны;**

- Формирование общественного мнения;

- Разработка эффективных механизмов взаимодействия с различными институтами.

**5. Коммуникатор - сторона ... информацию.**

- **Передающая;**

- Отдающая.

**1 6. Сущность рекламной деятельности определяется функциями рекламы:**

- Воспитание в человеке разумных потребностей;

- Увещательное воздействие на человека с целью побудить его приобрести те или иные товары или услуги;

- Обеспечение бесперебойного сбыта произведенной продукции;

- Формирование спроса на продукцию предприятия;

- **Все ответы верны.**

**7. Установите последовательность этапов разработки коммуникационных стратегий маркетинга: 1) обоснование системы критериев и целей маркетинговых коммуникаций, ранжирование целей 2) механизм контроля и корректировки планово-управленческих решений 3) оценка прогноза результативности коммуникаций 4) выбор стратегии.**

- 2314;

- 1432;

- 1423;

Правильный ответ

**1432**

**8. К чему приводит использование адаптивной верстки на сайте?**

- Страницы сайта становятся наиболее релевантными поисковым запросам;

- Сайт корректно отображается на экране мобильного телефона;

- **Все ответы верны;**

- Сайт можно просматривать на ТВ-экране;

- Сайт не пессимизируется поисковыми машинами.

**9. Что такое поисковая оптимизация сайта?**

- Поисковая оптимизация – это мошенническая деятельность поисковых оптимизаторов с целью незаконного выманивания денег у владельцев сайтов;

- **Поисковая оптимизация – это такая работа с сайтом и внешними факторами, влияющими на сайт, которая с некоторой долей вероятности приводит к тому, что сайт виден в выдаче поисковой машины определенным пользователям, использующим эту поисковую машину;**

- Поисковая оптимизация – это инструмент интернет-маркетинга, который используется для гарантированного увеличения трафика из поисковых систем на продвигаемый сайт;

- Поисковая оптимизация – это действия, которые производит поисковый оптимизатор с целью гарантированного вывода продвигаемого сайта в ТОП-10 Яндекса и Google.

**10. Выборка является основным инструментом эмпирического исследования в форме научной процедуры обоснования выборочной совокупности, как части генеральной, которая отражает ... наблюдения.**

- Частичную совокупность;

- **Общую совокупность.**

**11. В разработке минимальных стандартов PR-качества (МСК) не принимал участие: \***

- PACO;
- IPRA;
- ICCO;
- CERP.

**12. Можно ли давать гарантию на попадание сайта в ТОП-10 (20) выдачи поисковой машины при соблюдении определенных правил работы с сайтом?**

- Для некоторых поисковых запросов такая гарантия может быть дана, для некоторых других – нет;
- **Нет, такие гарантии не могут быть даны, так как попадание в ТОП – вероятностное событие, которое зависит от многих факторов;**
- Да, конечно, иначе зачем осуществлять поисковую оптимизацию, если нет гарантии?

**13. Какие бывают типы запросов пользователей в поисковой строке поисковой машины?**

- **Информационные;**
- Ежедневные;
- Бюджетные;
- Положительные.

**14. Какой инструмент интернет-маркетинга в долгосрочной перспективе с большей долей вероятности привлечет на сайт посетителя с минимальной стоимостью затрат?**

- Контекстная реклама;
- **Поисковая оптимизация;**
- Работа с социальными сетями.

**15. Что такое контекстная реклама?**

- **Контекстная реклама – это вид интернет-рекламы, при котором рекламное объявление показывается в зависимости от поискового запроса пользователя к поисковой машине;**
- Контекстная реклама – это инструмент интернет-маркетинга, который предполагает показ баннеров, ведущих на рекламируемый сайт;
- Контекстная реклама – это инструмент интернет-маркетинга, который позволяет получить на сайт только заинтересованных пользователей.

**16. Какой показатель контекстной рекламы характеризует работу рекламного агентства, если оно обязано только качественно настроить кампанию на стороне системы контекстной рекламы?**

- **CTR;**
- KPI;
- CPA.

**17. Продвижение в социальных сетях однозначно приводит к:**

- Росту трафика на сайт;
- **Изменению информационного поля компании (бренда);**
- Лояльности потребителей,

**18. Ретаргетинг (или ремаркетинг) в рекламных системах – это:**

- **Рекламный механизм, посредством которого онлайн-реклама направляется тем пользователям, которые уже просмотрели рекламируемый продукт, посетив сайт рекламодателя;**
- Изменение рекламного объявления в режиме реального времени в зависимости от того, какой именно пользователь просматривает рекламу;
- Перенаправление пользователя с рекламной площадки на сайт рекламодателя с использованием определенных интеллектуальных механизмов.

**19. Непрерывные данные - это...**

- Числовые данные, упорядоченные по значению какого-либо признака;
- Данные, являющиеся значениями признака, общее число которых конечно либо бесконечно, но может быть подсчитано при помощи натуральных чисел от одного до бесконечности;

- Данные, значения которых могут принимать какое угодно значение в некотором интервале.

**20. Статический пакет можно отнести к классу аналитических платформ:**

- Да;

- Нет.

**21. Простые методы оценки эффективности инновационного проекта основаны:**

- на оценке показателей за расчетный период, равный длительности жизненного срока проекта.

- на использовании исходных данных без учета времени реализации проекта и неравноценности денег в различные моменты времени.

- на приведении денежных потоков к одному моменту времени, которое означает приведение средств будущего периода к величине денежных средств текущего периода.

**22. Срок окупаемости инновационного проекта представляет собой:**

- отношение суммы приведенных эффектов к сумме дисконтированных к тому времени капитальных вложений.

- норму дисконта, при которой величина суммы приведенных к базисному моменту времени эффектов равна сумме приведенных к тому же моменту времени капиталовложений.

- период времени, за который кумулятивная сумма денежных приведенных поступлений сравняется с суммой дисконтированных капиталовложений.

- разность между суммой текущих эффектов за весь расчетный момент, приведенных к базисному периоду, и суммой дисконтированных капиталовложений.

**1 23. CRM - ЭТО**

Система, позволяющая собирать данные о маркетинге

Система, позволяющая собирать данные о взаимоотношениях с поставщиками

**Система, позволяющая собирать данные о взаимоотношениях с клиентами**

**1 24. Таргетированная реклама - это**

Реклама на определенных ресурсах

Реклама определенного продукта

**Реклама для определенной аудитории(целевой)**

**1 25. Продающий контент содержит в себе обычно**

Информацию о клиентах компании

**Информацию об акциях и скидках**

Информацию о деятельности компании

**1 26. Посчитайте конверсию, если количество посетителей сайта 1000, из них сделали заказ**

300

300%

333%

**30%**

**1 27. Инбаунд маркетинг - это (в широком смысле слова)**

Привлечение клиента с помощью скидок

Привлечение клиентов с помощью социальных доказательств

**Привлечение клиента с помощью контента**

**1 28. Конверсия - это**

Доля людей ставших клиентами по отношению к количеству посетителей странички или сайта

Количество людей, подписавшихся на рассылку

Количество людей посетивших сайт или страничку в социальных сетях

**1 29. Коэффициент вовлеченности к охвату рассчитывается как**

охват, деленный на среднее количество лайков+комментариев+репостов

**среднее количество лайков+комментариев+репостов, деленное на охват**

охват, умноженный на среднее количество лайков+комментариев+репостов

среднее количество лайков+комментариев+репостов, умноженное на охват

### 1 30. Социальное доказательство в маркетинге - это

Своевременно информировать клиентов об акциях и скидках

**Показать конкретных клиентов, которые уже покупали ваш товар**

Заблаговременно информировать клиентов о новинках в ассортименте

### 1 31. Охват аудитории - это

пользователи, просмотревшие записи сообщества на стене или в ленте новостей

**пользователи всей социальной сети**

пользователи, сделавшие заказ

### 1 32. SMM - это

Менеджмент в социальных сетях

Социальный менеджмент и маркетинг

Маркетинг в социальных сетях

**Маркетинг в социальных сетях**

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

## Типовые вопросы экзамена (ПК-6)

Вопросы зачета

1. Предмет и задачи дисциплины «Информационно-аналитическая поддержка управленческих решений».
2. Функционирование CMS: Технология контроля доступа RBAC. Понятия:
3. Субъект, Роль, Разрешения, Сессия, Порядок действий. Иерархия ролей.
4. Управление пользователями. Архитектура системы управления контентом на примере 1С-Битрикс:
5. Управление сайтом. Выбор групп пользователей и модели представления данных.
6. Понятия уровни пользователей, организация прав доступа к информации.
7. Понятие таск-менеджер. Настройка бизнес-процессов.
8. Постановка задач, установка сроков выполнения, учет рабочего времени.
9. Отслеживание статусов выполнения задач.
10. Внутренняя переписка.
11. Отражение организационной структуры.
12. Понятие HRM. Необходимость во внедрении HRM-систем.
13. Понятие DMS.. Автоматизация процесса документооборота.
14. Понятие CRM. Управление циклом взаимодействия с клиентом: маркетинг, продажи, обслуживание, анализ, отчетность и интеграция с внешними системами.
15. Понятие ERP. Управление ресурсами предприятия.
16. Облачные сервисы для организации работы предприятия. Сервисы Google, Яндекс.
17. Работа с GoogleDrive, ЯндексДиск. Функциональные возможности сервиса, использование корпоративными клиентами.
18. Работа с приложениями Календари, Списки дел, Организация корпоративной почты, Управление доменом.
19. Использование облачных сервисов ECM-систем, Программного продукта Microsoft 365, Adobe Creative Cloud.
20. Особенности применения облачных сервисов. Настройка сервиса, разграничение доступа, специфика создания документов и организации доступа к документам.
21. Архитектура и функциональные особенности популярных CMS.
22. Определение типов контента и общих принципов управления контентом.
23. Обзор современных инструментов по управлению контентом.

24. Разделение визуального дизайна сайта и его информационного наполнения, как основная идея систем управления контентом. Роль разделения пользователей CMS на две группы – создатели шаблонов страниц и авторы контента.
25. Создание контента, создание шаблонов оформления, публикация контента.
26. Системы управления контентом сайтов, функции, которыми должна обладать CSM, необходимыми и достаточными для управления сайтами различных видов.
27. Функциональные возможности Joomla, WordPress, MODX, 1с-Битрикс. Конструкторы сайтов.
28. Программные модули: управление интернет-магазином, фильтры, новости, статьи, почтовые подписки и рассылки, поиск по сайту, SEO.
29. Как таск-менеджер позволяет автоматизировать бизнес-процессы предприятия?
30. Как HRM помогают руководителям в принятии решений?
31. В чем важность DMS-систем? Как автоматизация процесса влияет на эффективность предприятия?
32. CRM как инструмент для помощи сотрудникам в работе с клиентами.
33. Для чего используются ERP-системы?
34. Какие типы контента существуют на данный момент? Общие принципы управления контентом.
35. В чем важность разделения пользователей CMS на две группы – создателей шаблонов страниц и авторов контента?
36. Какими функциями должна обладать CMS (в зависимости от типа сайта)?
37. Особенности и назначение систем Joomla, WordPress, MODX, 1с-Битрикс и конструкторов сайтов? В чем преимущества и недостатки?
38. Какие программные модули могут потребоваться сайту в зависимости от направленности его контента и функционала?
39. Функции и необходимость внедрения HRM-систем.
40. Понятие CRM, основной функционал.
41. Управление циклом взаимодействия с клиентом: маркетинг, продажи, обслуживание, анализ, отчетность и интеграция с внешними системами.
42. Понятие и структурные элементы RBAC?
43. Отличия контроля доступа на основе решетки (LBAC, - lattice-based access control) от RBAC?
44. Чем RBAC отличается от списков контроля доступа (ACL, - access control lists)?
45. Области применения RBAC?
46. Взаимосвязь структурных элементов в RBAC-системе?

### Типовые задания для экзамена (ПК-6)

Показать алгоритм настройки сервиса (на выбор).

#### 4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично» (85 - 100 баллов)	ПК-6	Знает методы и модели применения информационных и цифровых технологий при создании новых бизнес-моделей, цифровых продуктов, ИТ-сервисов, применяет инструментальные средства, информационные технологии при создании новых и совершенствовании бизнес-процессов, владеет общими принципами бизнес- процессов в конкретных ситуациях, а так же при управлении, разработке ИТ-сервисов, совершенствовании и автоматизации бизнес- бизнес-проектов предприятия на основе инноваций в сфере ИКТ.

«хорошо» (70 - 84 баллов)	ПК-6	Знает основные методы и модели применения информационных и цифровых технологий при создании новых бизнес-моделей, цифровых продуктов, ИТ-сервисов, применяет по алгоритму инструментальные средства, информационные технологии при создании новых и совершенствовании бизнес-процессов, владеет общими принципами бизнес- процессов в конкретных ситуациях, а так же при управлении или разработке ИТ-сервисов, совершенствовании и автоматизации бизнес-бизнес-проектов предприятия на основе инноваций в сфере ИКТ.
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ПК-6	Знает основные методы и модели применения информационных и цифровых технологий при создании новых бизнес-моделей, цифровых продуктов, ИТ-сервисов, применяет по алгоритму инструментальные средства, информационные технологии при создании новых и совершенствовании бизнес-процессов, частично владеет общими принципами бизнес- процессов, а так же при управлении разработке ИТ-сервисов,совершенствовании и автоматизации бизнес- бизнес-проектов предприятия на основе инноваций в сфере ИКТ.
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ПК-6	Неудовлетворительные знания о методах и моделях применения информационных и цифровых технологий при создании новых бизнес-моделей, цифровых продуктов, ИТ-сервисов, слабо применяет инструментальные средства, информационные технологии при создании новых и совершенствовании бизнес-процессов, не владеет общими принципами создания бизнес- процессов в конкретных ситуациях, а также при разработке ИТ-сервисов, совершенствовании и автоматизации бизнес-проектов предприятия на основе инноваций в сфере ИКТ

## 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1 Основная литература:

1. Бараксанов Д. Н., Ехлаков Ю. П. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебное пособие. - Томск: ТУСУР, 2015. - 144 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480595>
2. Илиняк Д. А. Разработка онлайн-системы формирования электронной очереди предприятия автосервиса : выпускная квалификационная работа. - Ялта, 2018. - 60 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=490849>
3. Гаврилов М. В., Климов В. А. Информатика и информационные технологии : Учебник для вузов. - пер. и доп; 4-е изд.. - Москва: Юрайт, 2021. - 383 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/468473>
4. Троценко В. В., Федоров В. К., Забудский А. И., Комендантов В. В. Системы управления технологическими процессами и информационные технологии : Учебное пособие для вузов. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2021. - 136 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/473061>
5. Соколова В. В. Вычислительная техника и информационные технологии. Разработка мобильных приложений : Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2021. - 175 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/470155>



## 6.2 Дополнительная литература:

1. Бараксанов, Д. Н., Ехлаков, Ю. П. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Управление ИТ-сервисами и контентом. - Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2015. - 144 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/72199.html>
2. Ульянов, Е. Н. Разработка интерактивных мультимедийных ресурсов при помощи социальных сервисов сети интернет : материалы научных исследований. - Весь срок охраны авторского права; Разработка интерактивных мультимедийных ресурсов при помощи социа. - Волгоград: Волгоградский государственный социально-педагогический университет, «Перемена», 2012. - 64 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/21457.html>
3. Майорова Е. В., Стельмашенок Е. В., Гниденко И. Г., Мердина О. Д., Соколовская С. А., Чернокнижный Г. М. Информационные технологии в менеджменте : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2021. - 368 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/469766>
4. Трофимов В. В., Ильина О. П., Барабанова М. И., КИЯЕВ В. И., Трофимова Е. В. Информационные технологии в экономике и управлении в 2 ч. Часть 2 : Учебник для вузов. - пер. и доп; 3-е изд.. - Москва: Юрайт, 2021. - 245 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/475058>
5. Мандра, А. Г., Попов, А. В., Дьяконов, А. И. Информатика и информационные технологии : лабораторный практикум. - 2026-09-20; Информатика и информационные технологии. - Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. - 64 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/111369.html>

## 6.3 Иные источники:

1. Система Интернет-сервисов тестирования HT-LINE - <http://www.ht-line.ru>.
2. Сервис plus - <http://www.service.plus/jour>
3. «Информационные технологии» на Портале корпоративного управления. - [www.iteam.ru/publications/it/](http://www.iteam.ru/publications/it/)
4. Журнал «Безопасность информационных технологий» - <https://bit.mephi.ru/index.php/bit>
5. «Открытые Информационные системы» - <http://www.osp.ru>
6. Базовые и прикладные информационные технологии - <http://znanium.com/go.php?id=428860>
7. Журнал "Историческая информатика. Информационные технологии и математические методы в исторических исследованиях и образовании. Historical Information - <http://kleio.asu.ru/>
8. Предметно-ориентированные информационные системы - <http://www.knigafund.ru>

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Электронный периодический справочник "Система ГАРАНТ"

Microsoft Windows 10

7-Zip 9.20

Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows "Лаборатория Касперского"

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: <http://www.consultant.ru>
2. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
4. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>

5. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система. – URL: <https://www.studentlibrary.ru>

### **Электронная информационно-образовательная среда**

[https://auth.tsutmb.ru/authorize?response\\_type=code&client\\_id=moodle&state=xyz](https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz)

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.