

ГАОУ ВО «Дагестанский государственный университет народного хозяйства»

*Утверждена решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол № 9
от 21 марта 2026 г.*

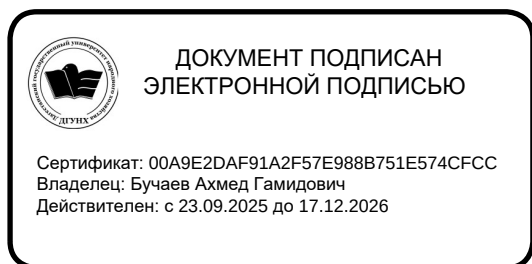
**Кафедра «Информационные технологии и информационная
безопасность»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«УПРАВЛЕНИЕ ИТ – СЕРВИСОМ И КОНТЕНТОМ»**

**Направление подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика,
профиль «Менеджмент информационных технологий и
электронный бизнес»**

Уровень высшего образования - бакалавриат

Формы обучения – очная, очно-заочная, заочная



Махачкала – 2026

Составители – Гаджиева Аида Расуловна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Информационные технологии и информационная безопасность».

Внутренний рецензент – Раджабов Карахан Якубович, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры «Информационные технологии и информационная безопасность» ДГУНХ.

Внешний рецензент – Султанов Гарун Султанахмедович, кандидат экономических наук, доцент кафедры ГЭД Дагестанского государственного технического университета.

Представитель работодателя - Ботвин Тимур Анатольевич, директор по продажам в отделе продаж Яндекс Маркет для бизнеса в ООО «Технолоджиал Деливери Сервисез».

Рабочая программа дисциплины «Управление ИТ – сервисом и контентом» разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июля 2021 г., № 838, в соответствии с приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 6.04.2021 г. № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»

Рабочая программа дисциплины «Управление ИТ – сервисом и контентом» размещена на официальном сайте www.dgunh.ru

Гаджиева А. Р. Рабочая программа дисциплины «Управление ИТ – сервисом и контентом» для направления подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, профиль «Менеджмент информационных технологий и электронный бизнес». – Махачкала: ДГУНХ, 2026 г., 16 с.

Рекомендована к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 10 марта 2026 г.

Рекомендована к утверждению руководителем основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, профиль «Менеджмент информационных технологий и электронный бизнес», д.э.н., Савзихановой С.Э.

Одобрена на заседании кафедры «Информационные технологии и информационная безопасность» 24 февраля 2026 г., протокол № 7.

Содержание

Раздел 1.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	4
Раздел 2.	Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
Раздел 3.	Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), на самостоятельную работу обучающихся и форму(ы) промежуточной аттестации	6
Раздел 4.	Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	7
Раздел 5.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	12
Раздел 6.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины	13
Раздел 7.	Перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем и профессиональных баз данных	14
Раздел 8.	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	14
Раздел 9.	Образовательные технологии	15
Лист актуализации рабочей программы дисциплины		16

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Цель дисциплины – сформировать компетенции обучающегося в области управления контентом и информационными ресурсами в соответствии с потребностями предприятия.

Задачи дисциплины:

- Рассмотреть процессы создания и использования информационных сервисов и ресурсов;
- Изучить принципы управления ИТ-проектами, жизненный цикл ИТ-проектов.

1.1 Компетенции выпускников, формируемые в результате освоения дисциплины «Управление ИТ – сервисом и контентом» как часть планируемых результатов освоения образовательной программы

код компетенции	формулировка компетенции
ПК-1	Способен управлять контентом и информационными ресурсами в соответствии с потребностями предприятия

1.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине</i>
ПК-1 Способен управлять контентом и информационными ресурсами в соответствии с потребностями предприятия	ИПК-1.1 Управляет контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)	<u>Знать:</u> - основные подходы разработки контента и ИТ-сервисов предприятия и Интернет-ресурсов; - методы управления ИТ-сервисами. <u>Уметь:</u> - разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов; - систематизировать и обобщать информацию, организовывать и проводить исследования в области управления ИТ-сервисов и контентом; <u>Владеть:</u> - методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия.

1.3. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Код компетенции	Этапы формирования компетенций						
	Современные тенденции в мировой экономике, место ИТ в современном бизнесе.	Требования к управлению ИТ.	Систематизированный подход к управлению ИТ сервисами	ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы	Процессный подход: Модель процесса, управление процессом, обеспечение работы процесса, владелец и менеджер процесса.	Сервисный подход: ИТ сервис, предоставление сервиса.	Эффективность деятельности, результативность, рациональность, оценка эффективности.
ПК-1	+	+	+	+	+	+	+

Раздел 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.02 «Управление ИТ-сервисом и контентом» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1. Дисциплины Учебного плана по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, профиль «Менеджмент информационных технологий и электронный бизнес».

Для успешного освоения данной дисциплины необходимо иметь знания, умения и навыки по следующим дисциплинам: «Менеджмент», «Вычислительные системы, сети, телекоммуникации», «Web-программирование».

Освоение данной дисциплины необходимо обучающемуся для изучения таких дисциплин как «Рынки ИКТ и организация продаж», «Управление разработкой информационных систем».

Раздел 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся, на самостоятельную работу обучающихся и форму(ы) промежуточной аттестации

Объем дисциплины в зачетных единицах составляет **3** зачетные единицы.

Очная форма обучения

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), составляет **48** часов, в том числе:

на занятия лекционного типа – **16 ч.**

на занятия семинарского типа – **32 ч.**

Количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся – **60 ч.**

Форма промежуточной аттестации – зачёт.

Очно-заочная форма обучения

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), составляет **16** часов, в том числе:

на занятия лекционного типа – **0 ч.**

на занятия семинарского типа – **16 ч.**

Количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся – **92 ч.**

Форма промежуточной аттестации – зачёт.

Заочная форма обучения

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), составляет **8** часов, в том числе:

на занятия лекционного типа – **0 ч.**

на занятия семинарского типа – **8 ч.**

Количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся – **98 ч.**

Форма промежуточной аттестации – зачёт, **2 ч.**

Отдельные учебные занятия по дисциплине реализуются в форме практической подготовки.

Раздел 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.

Очная форма обучения

№ п/п	Тема дисциплины	Всего академических часов	В т.ч. занятия лекционного типа	В т.ч. занятия семинарского типа:					Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости. Форма промежуточной аттестации
				семинары	Практические занятия	Лабораторные занятия (лабораторные работы, лабораторный практикум)	Коллоквиумы	Иные аналогичные занятия		
1.	Современные тенденции в мировой экономике, место ИТ в современном бизнесе.	12	2	-	2	2	-	-	6	Тестирование; Проведение опроса; Подготовка реферата; Лабораторная работа;
2.	Требования к управлению ИТ.	12	2	-	2	2	-	-	6	Тестирование; Проведение опроса; Подготовка реферата; Практическая работа. Лабораторная работа.
3.	Систематизированный подход к управлению ИТ сервисами*	12	2	-	2*	2*	-	-	6	Тестирование; Проведение опроса; Лабораторная работа; Подготовка реферата; Практическая работа.
4.	ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы*	16	2	-	2*	2*	-	-	10	Тестирование; Проведение опроса; Лабораторная работа; Подготовка реферата; Практическая работа.
5.	Процессный подход: Модель процесса, управление процессом, обеспечение работы процесса, владелец и	18	2	-	2*	2*	-	-	12	Тестирование; Проведение опроса; Лабораторная работа; Подготовка реферата; Практическая работа.

	менеджер процесса.*									
6.	Сервисный подход: ИТ сервис, предоставление сервиса.*	16	2	-	2*	2*	-	-	10	Тестирование; Проведение опроса; Выполнение лабораторной работы; Подготовка реферата; Практическая работа.
7.	Эффективность деятельности, результативность, рациональность, оценка эффективности.	22	4	-	4	4	-	-	10	Тестирование; Проведение опроса; Выполнение лабораторной работы; Подготовка реферата; Практическая работа.
Итого:		108	16	-	16	16	-	-	60	
Зачёт										Контроль
ВСЕГО:		108								

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Тема дисциплины	Всего академических часов	В т.ч. занятия лекционного типа	В т.ч. занятия семинарского типа:					Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости. Форма промежуточной аттестации
				семинары	Практические занятия	Лабораторные занятия (лабораторные работы, лабораторный практикум)	Коллоквиумы	Иные аналогичные занятия		
1.	Современные тенденции в мировой экономике, место ИТ в современном бизнесе.	14	-	-	1	1	-	-	12	Тестирование; Проведение опроса; Подготовка реферата; Лабораторная работа;
2.	Требования к управлению ИТ.	14	-	-	1	1	-	-	12	Тестирование; Проведение опроса; Подготовка реферата; Практическая работа. Лабораторная работа.

3.	Систематизированный подход к управлению ИТ сервисами.*	16	-	-	1*	1*	-	-	14	Тестирование; Проведение опроса; Лабораторная работа; Подготовка реферата; Практическая работа.
4.	ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы*	18	-	-	2*	2*	-	-	14	Тестирование; Проведение опроса; Лабораторная работа; Подготовка реферата; Практическая работа.
5.	Процессный подход: Модель процесса, управление процессом, обеспечение работы процесса, владелец и менеджер процесса.*	16	-	-	1*	1*	-	-	14	Тестирование; Проведение опроса; Лабораторная работа; Подготовка реферата; Практическая работа.
6.	Сервисный подход: ИТ сервис, предоставление сервиса.*	16	-	-	1*	1*	-	-	14	Тестирование; Проведение опроса; Выполнение лабораторной работы; Подготовка реферата; Практическая работа.
7.	Эффективность деятельности, результативность, рациональность, оценка эффективности.	14	-	-	1	1	-	-	12	Тестирование; Проведение опроса; Выполнение лабораторной работы; Подготовка реферата; Практическая работа.
Итого:		108	0	0	8	8	0	0	92	
Зачёт										Контроль
ВСЕГО:		108								

Заочная форма обучения

№ п/п	Тема дисциплины	Всего академических часов	В т.ч. занятия лекционного типа	В т.ч. занятия семинарского типа:					Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости. Форма промежуточной аттестации
				семинары	Практические занятия	Лабораторные занятия (лабораторные работы, лабораторный практикум)	Коллоквиумы	Иные аналогичные занятия		
1.	Современные тенденции в мировой экономике, место ИТ в современном бизнесе.	14	-	-	0	0	-	-	14	Тестирование; Проведение опроса; Подготовка реферата; Лабораторная работа;
2.	Требования к управлению ИТ.	14	-	-	0	0	-	-	14	Тестирование; Проведение опроса; Подготовка реферата; Практическая работа. Лабораторная работа.
3.	Систематизированный подход к управлению ИТ сервисами.*	16	-	-	1*	1*	-	-	14	Тестирование; Проведение опроса; Лабораторная работа; Подготовка реферата; Практическая работа.
4.	ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы*	16	-	-	1*	1*	-	-	14	Тестирование; Проведение опроса; Лабораторная работа; Подготовка реферата; Практическая работа.
5.	Процессный подход: Модель процесса, управление процессом, обеспечение работы процесса, владелец и менеджер процес-	16	-	-	1*	1*	-	-	14	Тестирование; Проведение опроса; Лабораторная работа; Подготовка реферата; Практическая работа.

	са.*									
6.	Сервисный подход: ИТ сервис, предос- тавление сервиса.*	16	-	-	1*	1*	-	-	14	Тестирование; Проведение опроса; Выполнение лабора- торной работы; Подготовка реферата; Практическая работа.
7.	Эффективность деятельности, ре- зультативность, рациональность, оценка эффектив- ности.	14	-	-	0	0	-	-	14	Тестирование; Проведение опроса; Выполнение лабора- торной работы; Подготовка реферата; Практическая работа.
Итого:		106	0	0	4	4	0	0	98	
Зачёт		2								Контроль
ВСЕГО:		108								

*Реализуется в форме практической подготовки

Раздел 5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

№ п/п	Автор	Название основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	Выходные данные по стандарту	Количество экземпляров в библиотеке ДГУНХ/адрес доступа
I. Основная учебная литература				
1	Д.Н. Бараксанов, Ю.П. Ехлаков	Управление ИТ-сервисами и контентом	Томск : ТУСУР, 2015. - 144 с.	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=480595&sr=1
2	Е.В. Гениатулина	CMS – системы управления контентом : учебное пособие	Новосибирск : НГТУ, 2015. - 63 с.	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=438332&sr=1
3	Т.В. Гладких, Е.В. Воронова	Технологии электронного офиса : учебное пособие	Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2014. - 175 с.	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=255901&sr=1
II. Дополнительная учебная литература				
А) Дополнительная учебная литература				
7	Бирюков А.Н.	Процессы управления информационными технологиями	ИНТУИТ 2012 г. 280 с.	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=428949&sr=1
1	Грекул В. И. , Коровкина Н. Л. , Куприянов Ю. В.	Методические основы управления ИТ-проектами: учебник	М.: Интернет-Университет Информационных Технологий, 2010-392 с.	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=233070&sr=1
6	Грекул В.И., Коровкина Н.Л.	Организация ИТ-аутсорсинга	ИНТУИТ, 2013 г- 211 с.	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=429018&sr=1
4	Гринберг А.С., Горбачёв Н.Н., Бондаренко А.С.	Информационные технологии управления: Учебное пособие для вузов	ЮНИТИ-ДАНА 2017 г. 477 с.	https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=685108
5	Седова Я.А.	Разработка расширений для CMS	ИНТУИТ, 2012 - 276 с	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=428977

		Joomla		&sr=1
3	Сухорукова М.В., Тябин И.В.	Введение в предпринимательство для ИТ-проектов	ИНТУИТ 2014 г. 134 с.	http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=429077&sr=1
Б) Официальные издания:				
1.	ГОСТ Р ИСО/МЭК 12119-2000. Информационная технология. Пакеты программ. Требования к качеству и тестирование. 2005 г. www.standartgost.ru			
2.	Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (с изменениями и дополнениями). www.standartgost.ru			
3.	ГОСТ Р ИСО/МЭК ТО 12182-2002. Информационная технология. Классификация программных средств. 2002 г. www.standartgost.ru			
4.	ГОСТ 28195-89. Оценка качества программных средств. Общие положения. 2001 г. www.standartgost.ru			
5.	ГОСТ 34.320-96. Информационные технологии. Система стандартов по базам данных. Концепции и терминология для концептуальной схемы и информационной базы. 2001 г. www.standartgost.ru			
6.	ГОСТ Р ИСО/МЭК 15910-2002. Информационная технология. Процесс создания документации пользователя программного средства. 2002 г. www.standartgost.ru			
В) Периодические издания				
1.	Междисциплинарный научно-практический журнал «Бизнес-информатика»			
2.	Научный журнал «Прикладная дискретная математика»			
3.	Научный журнал «Информатика и ее применение»			
4.	Информатика и безопасность			
5.	Рецензируемый научный журнал «Информатика и система управления»			
6.	Рецензируемый научный журнал «Проблемы информационной безопасности»			

Раздел 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам и к электронной информационно-образовательной среде университета (<http://e-dgunh.ru>). Электронно-библиотечная система и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

Для самостоятельного изучения материала и ознакомления с регламентирующими документами и текущей практикой в области менеджмента информационных технологий, рекомендуется использовать следующие Интернет-ресурсы:

1. <https://www.intuit.ru/> - сайт национального открытого университета;
2. <http://citforum.ru/> - IT-портал «Сервер Информационных Технологий»;

3. <https://habrahabr.ru/> - ресурс для IT-специалистов, издаваемый компанией «ТМ»;
4. <http://stackoverflow.com/> - сайт вопросов и ответов для IT-специалистов;
5. <http://www.devbusiness.ru/> - сайт проекта «Развитие Бизнеса / Ру»;
6. <https://www.itweek.ru/> - сайт издания PC Week/RE .
7. <http://www.consultant.ru/> – онлайн-версия информационно-правовой системы "КонсультантПлюс"
8. <http://Standartgost.ru> - Открытая база ГОСТов

Раздел 7. Перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем и профессиональных баз данных

7.1. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

1. Windows 10
2. Microsoft Office Professional
3. Adobe Acrobat Reader DC
4. VLC Media player
5. 7-zip
6. Microsoft Project
7. Business Studio
8. CRM Bitrix24

7.2. Перечень информационных справочных систем:

- информационно справочная система «Консультант+»;
- информационно справочная система «Гарант».

7.3. Перечень профессиональных баз данных:

<http://Standartgost.ru> - Открытая база ГОСТов

Раздел 8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для преподавания дисциплины «Управление ИТ-сервисом и контентом» используются следующие специальные помещения – **учебные аудитории**:

Компьютерный класс, учебная аудитория для проведения учебных занятий № 3.10 (Россия, Республика Дагестан, 367008, г. Махачкала, ул. Джамалутдина Атаева, дом 5, учебный корпус № 2 литер «В»)

Перечень основного оборудования:

Комплект специализированной мебели.

Доска меловая.

Набор демонстрационного оборудования: проектор, акустическая система.

Персональные компьютеры с доступом к сети Интернет и корпоративной сети университета, ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» (www.biblioclub.ru), ЭБС «ЭБС Юрайт» (www.urait.ru) – 20 ед.

Перечень учебно-наглядных пособий:

Комплект наглядных материалов (баннеры, плакаты);

Комплект электронных иллюстративных материалов (презентации, видеоролики).

Помещение для самостоятельной работы № 4.5 (Россия, Республика Дагестан, 367008, г. Махачкала, ул. Джамалутдина Атаева, дом 5, учебный корпус № 2 литер «В»)

Перечень основного оборудования:

Персональные компьютеры с доступом к сети «Интернет» и в электронную информационно-образовательную среду – 24 ед.

Помещение для самостоятельной работы № 1-1 (Россия, Республика Дагестан, 367008, г. Махачкала, ул. Джамалутдина Атаева, дом 5, учебный корпус № 1)

Перечень основного оборудования:

Персональные компьютеры с доступом к сети «Интернет» и в электронную информационно-образовательную среду – 60 ед.

Раздел 9. Образовательные технологии

Образовательные технологии, используемые при проведении учебных занятий по дисциплине «Управление ИТ-сервисом и контентом», обеспечивают развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.

При освоении дисциплины «Управление ИТ-сервисом и контентом» используются следующие образовательные технологии:

- разбор конкретных ситуаций как для иллюстрации той или иной ситуации, так и в целях выработки навыков применения управленческих решений;
- проектная деятельность для выработки умений анализа информационных активов предприятия и разработки документов, регламентирующих деятельность по управлению базами данных;
- внеаудиторная работа в форме обязательных консультаций и индивидуальных занятий со студентами (помощь в понимании тех или иных моделей и концепций, подготовка рефератов и эссе, а также тезисов для студенческих конференций и т.д.).

**Лист актуализации рабочей программы дисциплины
«Управление ИТ-сервисом и контентом»**

Рабочая программа пересмотрена,
обсуждена и одобрена на заседании кафедры

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена,
обсуждена и одобрена на заседании кафедры

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена,
обсуждена и одобрена на заседании кафедры

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена,
обсуждена и одобрена на заседании кафедры

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Зав. кафедрой _____