

**БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Проректор по учебной работе БГУ



А.В. Данильченко

2015 г.

Регистрационный № УД- 547/уч.

**IT - МЕНЕДЖМЕНТ**

**Учебная программа учреждения высшего образования  
по учебной дисциплине для специальности:**

1-26 02 03 «Маркетинг»

2015 г.

Учебная программа составлена на основе образовательного стандарта ОСРБ 1-26 02 03-2008 и учебных планов УВО № Е26-144/уч. 2012 г., УВО № Е26-155/уч. 2012 г.

**СОСТАВИТЕЛЬ:**

Э.В. Рыбакова, старший преподаватель кафедры маркетинга УО «Государственный институт управления и социальных технологий БГУ».

**РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:**

Кафедрой маркетинга УО «Государственный институт управления и социальных технологий БГУ»

(протокол № 11 от 28.05.2015 г.)

Учебно-методической комиссией Государственного института управления и социальных технологий БГУ

(протокол № 4 от 29.06.2015 г.)

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Целью преподавания дисциплины является получение студентами теоретических знаний, понимания и умения применять на практике методические основы в области IT-менеджмента.

Задачей дисциплины является выработка практических навыков у студентов по организации управления информационными системами, их внедрения и эксплуатации, а именно:

- понимать роль и значение информационного менеджмента в развитии предприятия;
- изучить основные понятия, используемые в рамках IT-менеджмента; основные принципы планирования, организации и управления в области информационных технологий (ИТ);
- сформировать общее представление о методологии ITIL/ITSM;
- обеспечить усвоение основных понятий и элементов модели ITSM;
- обучить практическому использованию сервисного менеджмента при управлении ИТ - инфраструктурой предприятия.

### **Место и связь с другими дисциплинами**

Учебная дисциплина «IT-менеджмент» предназначена для студентов 1 ступени получения высшего образования специальности 1-26 02 03 «Маркетинг». Дисциплина относится к циклу дисциплин специализации.

Курс «IT-менеджмент» связан с основами таких дисциплин, как «Маркетинг», «Компьютерные информационные технологии», «Интернет-маркетинг и электронная коммерция», «Управление интернет-проектом».

**Требования к уровню усвоения дисциплины.** В процессе изучения дисциплины студенты должны:

#### ***знать:***

- понятие и сущность информационного менеджмента;
- методологические основы управления ИТ - инфраструктурой предприятия;
- методика построения ИТ -службы на предприятии. Оперативные и стратегические процессы ИТ -службы;
- типы информационных систем, тенденция их развития и возможности их применений на объекте управления;
- особенности управления информационными системами на различных этапах их жизненного цикла;
- планирование информационной системы предприятия;
- организацию выбора и приобретения информационной системы;
- управление внедрением информационной системы;
- управление эксплуатацией и сопровождением информационной системы.

#### ***уметь:***

- оценивать ожидаемые риски закупки ИС, внедрения ИС и эксплуатации ИС;

- анализировать систему управления для последующей автоматизации;
- использовать нормативные правовые документы в своей деятельности;
- оказывать консультационные услуги по выбору ИС;
- организовать проектирование структуры ИС;
- создавать единый коллектив для внедрения ИС;
- организовывать поддержание и поддерживать ИС в рабочем состоянии.

Всего часов по дисциплине «ИТ-менеджмент» для дневной формы обучения всего 76 часов, аудиторных 50 часов, в том числе лекции - 24 часа, лабораторные – 20 часов, контролируемая самостоятельная работа – 6 часов. В 7-м семестре итоговый контроль – зачет. Для заочной формы обучения – 12 часов аудиторных, в том числе лекционных – 6 часов, практических занятий - 6 часов. В 9-м семестре итоговый контроль – зачет.

## СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

### **Тема 1. Понятие информационного менеджмента**

Понятие и сущность информационного менеджмента. Цели и задачи ИТ-менеджмента. Место ИТ-менеджмента в менеджменте предприятия.

Состояние рынка автоматизации Беларуси. Уровень развития ИТ-менеджмента в Республике Беларусь.

### **Тема 2. Методологические основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия**

Методологические основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия, базирующиеся на библиотеке передового опыта ITIL и модели ITSM. Понятия и характеристики ИТ-сервиса, основы процессной модели управления ИТ-службой. Роль соглашения об уровне сервиса для ИТ-службы предприятия.

### **Тема 3. Организация ИТ-службы на предприятии**

Методика построения ИТ-службы на предприятии. Оперативные и стратегические процессы ИТ-службы. Задачи ИТ-службы. Организация службы поддержки пользователей (Service Desk). Расчет качества работы службы поддержки.

Понятие, виды, преимущества и недостатки аутсорсинга (outsourcing) ИТ-сервисов.

### **Тема 4. Методология управления информационных систем.**

Стратегическое планирование развития ИТ и ИС на объекте управления. Типы ИС, тенденция их развития и возможности их применений на объекте управления: управленческие информационные системы, информационные системы поддержки принятия решений и информационные системы поддержки исполнения. Организация управления.

### **Тема 5. Управление ИС на различных этапах жизненного цикла ИС**

Понятие жизненного цикла ИС. Основные этапы жизненного цикла ИС и их характеристика.

Особенности управления ИС на различных этапах их жизненного цикла.

### **Тема 6. Планирование информационной системы предприятия**

Определение информационной архитектуры ИС, определение технологического направления, определение ожидаемой организационной структуры управления. Определение эффективности инвестиций в ИТ.

### **Тема 7. Организация выбора и приобретения ИС**

Основные критерии выбора ИС: функциональные возможности ИС; со-

вокупная стоимость владения ИС; перспективы развития, поддержки и интеграции ИС; технические характеристики ИС. Рекомендации по выбору системы. Консультационные услуги по выбору ИС. Содержание договора на закупку ИС.

### **Тема 8. Управление внедрением ИС**

Создание временных коллективов для внедрения ИТ и ИС и их менеджмент. Управление проектом, проблемы внедрения ИС, перспективы реорганизации и реинжиниринга действующей системы управления. Обучение пользователей ИС. Мониторинг внедрения ИТ и ИС.

### **Тема 9. Управление эксплуатацией и сопровождением ИС**

Мониторинг эксплуатации ИТ и ИС. Оценка и анализ их качества. Мониторинг соответствия ИТ-процессов требованиям бизнеса, управление эксплуатацией ИС и ее сопровождением.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА ДИСЦИПЛИНЫ**  
(дневная форма получения образования)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов					Количество часов УСР	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские	Лабораторные	Иное		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	<b>ВСЕГО</b>	<b>24</b>			<b>20</b>		<b>6</b>	
1	Понятие информационного менеджмента	2			2			Решение задач, лабораторные
2	Методологические основы управления ИТ- инфраструктурой предприятия	2			2		2	Решение задач, лабораторные
3	Организация ИТ- службы на предприятии	4			2			Решение задач, лабораторные
4	Методология управления информационными системами.	4			4			Решение задач, лабораторные
5	Управление ИС на различных этапах жизненного цикла ИС	2			2		2	Решение задач, лабораторные
6	Планирование информационной системы предприятия	2			2			Решение задач, лабораторные
7	Организация выбора и приобретения ИС	2			2			Решение задач, лабораторные
8	Управление внедрением ИС	4			2		2	Решение задач, лабораторные
9	Управление эксплуатацией и сопровождением ИС	2			2			Решение задач, лабораторные

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА ДИСЦИПЛИНЫ**  
(заочная форма получения образования)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов					Количество часов УСР	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские	Лабораторные	Иное		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	<b>ВСЕГО</b>	<b>6</b>	<b>6</b>					
1	Понятие информационного менеджмента	1						Опрос, анализ ситуаций
2	Методологические основы управления ИТ- инфраструктурой предприятия	1	1					Решение ситуационных задач
3	Организация ИТ- службы на предприятии	1	1					Опрос, решение ситуационных задач.
4	Методология управления информационными системами.		1					Опрос, решение задачи
5	Управление ИС на различных этапах жизненного цикла ИС	1						Решение задач
6	Планирование информационной системы предприятия		1					Опрос, решение зада
7	Организация выбора и приобретения ИС		1					Опрос, решение ситуационных задач
8	Управление внедрением ИС	1	1					Опрос, решение ситуационных задач, контрольная работа
9	Управление эксплуатацией и сопровождением ИС	1						Опрос, решение задач.



## ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

### ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ

#### Основная:

1. Информационные технологии в менеджменте: для студентов высших учебных заведений / И. Г. Акперов, А. В. Сметанин, И. А. Коноплева. - Москва: Инфра-М, 2014. - 399 с.
2. Информационный менеджмент в веб-среде [Электронный ресурс] : методические рекомендации для студентов гуманитарных специальностей / И. П. Шибут, С. Н. Гринчук. - Минск: БГУ, 2013. - 1 электронный оптический диск (CD-ROM) – (Электронная библиотека БГУ : ЭБ / Белорусский государственный университет).
3. Информационный менеджмент: учебное пособие / О. В. Гулина. - Минск: Четыре четверти, 2012. - 264 с.
4. Информационный менеджмент: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / [Г. Г. Чараев и др.]. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 359 с.
5. Управление информацией и знаниями в компании: учебник/ С. Н. Селетков, Н. В. Днепровская. - Москва: Инфра-М, 2013. - 207 с.

#### Дополнительная

1. Информационные технологии в менеджменте (управлении): учебник и практикум : для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям. - Москва: Юрайт, 2015. - 477, [1] с. – (Бакалавр. Базовый курс).
2. Информационный менеджмент: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / [Г. Г. Чараев и др.]. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. - 359 с.
3. Информатизация бизнеса. Управление рисками: учебник для высших учебных заведений / С. М. Авдошин, Е. Ю. Песоцкая. - Москва: ДМК Пресс, 2011. - 175 с.
4. Информационные системы и технологии в экономике и управлении: учебник для бакалавров: по направлению "Менеджмент" / [В. В. Трофимов и др.]. - Москва: Юрайт, 2013. - 542 с..
5. Организационно-информационный менеджмент: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Г. Г. Чараев, Д. П. Посевин. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 135 с.
6. Информационные технологии в менеджменте: учебник для студентов высших учебных заведений, / К. В. Балдин. - Москва: Академия, 2012. – 283 с.

### Содержание рейтингового контроля успеваемости

Название дисциплины	Количество этапов/ Форма отчетности		Весовой коэффициент текущей успеваемости	Весовой коэффициент оценки
IT - менеджмент	1	Контрольное задание, тема 2	0,13	0,6
	2	Контрольное задание, тема 5	0,13	
	3	Контрольное задание, тема 8	0,13	

#### Перечень используемых средств диагностики результатов учебной деятельности:

1 Устная форма:

1.1 Доклады на семинарских (практических) занятиях

1.2 Опросы

1.3 Зачет

2 Письменная форма

2.1 Тесты

2.2 Письменные отчеты по домашним практическим упражнениям

3 Устно-письменная форма

3.1 Отчеты по лабораторным работам с их устной защитой

4 Техническая форма

4.1 Визуальные лабораторные работы

## **Перечень заданий управляемой самостоятельной работы**

### **Тема 2. Методологические основы управления ИТ- инфраструктурой предприятия.**

Студенты на конкретных примерах анализируют применяемые методики управления ИТ- инфраструктурой предприятия.

Задание выполняется индивидуально или малыми группами студентов (3 человека). Оформляется в виде презентации.

### **Тема 5. Управление ИС на различных этапах жизненного цикла ИС**

На конкретных примерах студенты анализируют основные этапы жизненного цикла ИС предприятия. Дают их характеристику, выделяют особенности управления ИС на различных этапах их жизненного цикла.

Задание выполняется индивидуально или малыми группами студентов (3 человека). Оформляется в виде презентации.

### **Тема 8. Управление внедрением ИС**

Студенты разрабатывают систему управления внедрением ИС на предприятии.

Задание выполняется индивидуально или малыми группами студентов (3 человека). Оформляется в виде презентации.

## ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ к зачету

1. Понятие и сущность информационного менеджмента.
2. Цели и задачи ИТ-менеджмента.
3. Место ИТ-менеджмента в менеджменте предприятия.
4. Особенности развития ИТ-менеджмента в Беларуси
5. Понятия и характеристики ИТ-сервиса,
6. Основы процессной модели управления ИТ-службой.
7. Оперативные и стратегические процессы ИТ-службы.
8. Задачи ИТ-службы.
9. Организация службы поддержки пользователей (Service Desk).
10. Типы ИС
11. Преимущества и недостатки покупки ИС.
12. Преимущества и недостатки разработки ИС фирмой-разработчиком ИС.
13. Преимущества и недостатки разработки ИС собственными силами.
14. Преимущества и недостатки покупки и доработки ИС.
15. Преимущества и недостатки заказных, уникальных и тиражируемых информационных систем.
16. Преимущества и недостатки отечественных и зарубежных информационных систем.
17. Понятие, преимущества и недостатки аутсорсинга.
18. Чем определяется качество ИС?
19. Общие требования к ИС.
20. Понятие TQM (Total Quality Management).
21. Понятие жизненного цикла ИС.
22. Модели жизненного цикла ИС.
23. Этапы жизненного цикла ИС.
24. Особенности управления ИС на различных этапах их жизненного цикла.
25. Стратегическое планирование ИС.
26. Различия стратегического и оперативного планов автоматизации предприятий.
27. Анализ системы управления для установки ИС.
28. Оценка необходимости установки ИС.
29. Оценка эффективности инвестиций в ИТ.
30. Оценка предполагаемого последствия реорганизации.
31. Принципы стратегического планирования автоматизации предприятия.
32. Принципы оперативного планирования автоматизации предприятия
33. Конструкции ИС и их особенности.
34. Модель Information Technology Service Management (ITSM)
35. Особенности проекта ITIL
36. В чем заключается анализ требований фирмы-потребителя и фирмы-производителя к ИС?

37. Что такое модель требований к ИС?
38. Критерии выбора ИС.
39. Причины и преимущества привлечения внешних консультантов для осуществления выбора ИС.
40. Организация управления архитектурой ИС.
41. Организация работы коллектива.
42. Стратегии внедрения ИС и их особенности.
43. Проблемы внедрения ИС.
44. Проблемы выбора и контроля проекта по внедрению ИС.
45. Управление эксплуатацией и сопровождением ИС.
46. Проблемы эксплуатации и сопровождения ИС.

## ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Название учебной дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
Компьютерные информационные технологии	Маркетинга	Программа согласована	Вносить изменения не требуется протокол от 26.06.2015 г. № 12
Маркетинг	Маркетинга	Программа согласована	Вносить изменения не требуется протокол от 26.06.2015 г. № 12
Управление интернет-проектом	Маркетинга	Программа согласована	Вносить изменения не требуется протокол от 26.06.2015 г. № 12
Интернет-маркетинг и электронная коммерция	Маркетинга	Программа согласована	Вносить изменения не требуется протокол от 26.06.2015 г. № 12

## ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ

на \_\_\_\_ / \_\_\_\_ учебный год

№№ ПП	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры маркетинга  
(протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.)

Заведующий кафедрой

к.э.н., доцент \_\_\_\_\_

Н.В. Черченко

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГИУСТ БГУ

д. ист.н., профессор \_\_\_\_\_

П.И. Бригадин

