

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Высшая школа бизнеса КФУ



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности КФУ
_____ Турилова Е.А.
"___" _____ 20__ г.

Программа дисциплины
IT-менеджмент

Направление подготовки: 38.04.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: IT-менеджмент

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2023

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и): профессор, д.н. (доцент) Кох И.А. (Кафедра финансовых рынков и финансовых институтов, Институт управления, экономики и финансов), IAKoh@kpfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-5	Способен внедрять и совершенствовать инновационные технологии управления бизнесом в организациях различных типов

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

существующие программные инструментальные средства для решения задач профессиональной деятельности особенности, достоинства применения и недостатки различных программных инструментальных средств модели информационных технологий.

Должен уметь:

применять модели информационных технологий
выявлять проблемы и особенности развития рынка программного обеспечения
применять программное обеспечение для решения различных задач предметной области.

Должен владеть:

навыками выбора, проектирования, реализации, оценки качества и анализа эффективности программного обеспечения

навыками сбора, систематизации, оценки и представления информации

навыками определения тенденции развития рынка программного обеспечения.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.04 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.04.02 "Менеджмент (IT-менеджмент)" и относится к части ОПОП ВО, формируемой участниками образовательных отношений.

Осваивается на 1 курсе в 2 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 20 часа(ов), в том числе лекции - 8 часа(ов), практические занятия - 12 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 52 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 36 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен во 2 семестре.

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

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Се- местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само- стоя- тель- ная ра- бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи- ческие занятия, всего	Практи- ческие в эл. форме	Лабора- торные работы, всего	Лабора- торные в эл. форме	
1.	Тема 1. Тема 1. Управление ИТ-сервисами и Службой Технической Поддержки (ServiceDesk).	2	2	0	3	0	0	0	13
2.	Тема 2. Тема 2. Эволюция разработки Программного Обеспечения от ?Водопада?(Waterfall) до ?Гибких методологий?(Agile).	2	2	0	3	0	0	0	13
3.	Тема 3. Тема 3. ИТ департамент как бизнес-партнер.	2	2	0	3	0	0	0	13
4.2.	Содержание Дисциплины (модуля) Тема 4. Тема 4. ИТ-стратегия. Цифровая трансформация. Современные подходы к организации работы ИТ. ITIL – теория и практика. Модели сорсинга ИТ-услуг: outsourcing, insourcing, мультисорсинг и т.д. Основы организации и управления Службой Технической Поддержки HelpDesk / ServiceDesk. "Лицо" и "голос" ИТ. Единая точка контакта - как этого достичь. Управление инцидентами. Варианты классификации инцидентов и запросов на обслуживание. Взаимодействие с другими группами ИТ департамента: проблемы и их решения. Ключевые показатели эффективности (КПЭ/КРП) ServiceDesk. Практические примеры KPI и отчетности. Особенности организации ServiceDesk в крупных международных и российских компаниях. Автоматизация ServiceDesk. Обучение пользователей - почему это важно и как это сделать эффективно.							0	13
	Тема 1. Тема 1. Управление ИТ-сервисами и Службой Технической Поддержки (ServiceDesk). Современные подходы к организации работы ИТ. ITIL – теория и практика. Модели сорсинга ИТ-услуг: outsourcing, insourcing, мультисорсинг и т.д. Основы организации и управления Службой Технической Поддержки HelpDesk / ServiceDesk. "Лицо" и "голос" ИТ. Единая точка контакта - как этого достичь. Управление инцидентами. Варианты классификации инцидентов и запросов на обслуживание. Взаимодействие с другими группами ИТ департамента: проблемы и их решения. Ключевые показатели эффективности (КПЭ/КРП) ServiceDesk. Практические примеры KPI и отчетности. Особенности организации ServiceDesk в крупных международных и российских компаниях. Автоматизация ServiceDesk. Обучение пользователей - почему это важно и как это сделать эффективно.								52

Тема 2. Тема 2. Эволюция разработки Программного Обеспечения от ?Водопада?(Waterfall) до ?Гибких методологий?(Agile).

ИТ-инфраструктура. Вехи развития архитектуры инфраструктуры и информационных систем. Отличия Облачных моделей. Примеры облачных решений. Управление изменениями. Проблема горизонта планирования ИТ. Эволюция языков программирования. От "Водопада"(Waterfall) до "Гибких методологий"(Agile). "Классический" цикл Разработки Программного Обеспечения / Software Development Lifecycle (SDLC). Проблемы учета требований заказчика. Прототипирование. Минимально жизнеспособный продукт / Minimum Viable Product (MVP). DevOps. Agile-манифест разработки программного обеспечения. Scrum / Скрам. Канбан. Масштабирование Agile: Large-Scale Scrum (LeSS), SAFe, Scrum of Scrums.

Тема 3. Тема 3. ИТ департамент как бизнес-партнер.

ожиданиями бизнеса от ИТ. Эффективная форма общения с менеджментом: комитет по ИТ. Маркетинг и коммуникации как инструменты ИТ департамента. ИТ-информация на корпоративном портале. Пример опроса удовлетворенности пользователей.
Управление внедрением информационной системы на предприятии-потребителе информационной системы. Стратегии внедрения информационной системы. Управление ИТ проектом. Проблемы внедрения информационной системы. Организация бесконфликтного внедрения информационной системы. Методы преодоления сопротивления инновациям.

Тема 4. Тема 4. ИТ-стратегия. Цифровая трансформация.

ИТ стратегия: как её разработать и выполнить. Мотивация разработки/ обновления ИТ-стратегии в крупных организациях. Ключевые факторы формирования ИТ-стратегии. Этапы формирования ИТ-стратегии. Стратегическое планирование и выбор информационных систем. Разработка целевой модели ИТ. Разработка стратегии развития ИТ и дорожной карты. С чего начать трансформацию ИТ. Цифровая Трансформация / Digital Transformation. Роль Chief Digital Transformation Officer (CDTO), взаимодействие CIO и CDTO.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 6 апреля 2021 года №245)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-99бин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

TAdviser - деловой портал об информационных технологиях - <https://www.tadviser.ru>

Сайт GlobalCIO|DigitalExperts (профессиональное сообщество лидеров цифровой трансформации, которое насчитывает свыше 10 000 участников) - <https://globalcio.ru>

Учебник 4CDTO - настольная книга руководителя по цифровой трансформации - <https://4cio.ru/pages/570>

Учебник 4CIO, версия 3.0 - настольная книга ИТ-директора - <https://4cio.ru/pages/173>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Лекции по данной дисциплине представляют собой краткое обобщение имеющегося в современной литературе теоретического материала с комментариями преподавателя и практическими примерами, поэтому изучение лекционного материала при подготовке к практическим занятиям, контрольным работам и зачету должно сопровождаться изучением основной и дополнительной литературы, а также актуальных источников практической информации.
практические занятия	Практические занятия предусмотрены для освоения прикладных навыков и закрепления теоретических знаний путем выполнения учебных заданий. Контроль самостоятельной работы осуществляется на семинарских занятиях путем устного опроса студентов и проверки письменных контрольных работ, выполняемых на занятиях.
самостоятельная работа	Для самостоятельной подготовки к занятиям рекомендуется выделять в материале проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекции, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторам могут быть даны различные ответы.
экзамен	При подготовке к сдаче экзамена студенту необходимо опираться, прежде всего, на материалы лекций, а также на основные и дополнительные источники, которые были рекомендованы для изучения отдельных тем дисциплины, включая действующие нормативные документы. В каждом билете на экзамене содержатся два вопроса.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;

- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;

- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;

- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 38.04.02 "Менеджмент" и магистерской программе "IT-менеджмент".

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 38.04.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: IT-менеджмент

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2023

Основная литература:

1. Преображенская Т.В. Информационный менеджмент / Т.В. Преображенская . - Новосибирск: НГТУ, 2011. - 244 с.: ISBN 978-5-7782-1771-3. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=556720> (дата обращения: 19.03.2023)
2. Исаев Г.Н. Управление качеством информационных систем / Г.Н. Исаев - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 200 с.: ISBN 978-5-16-103583-2. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=521644> (дата обращения: 19.03.2023)
3. Васильков А.В. Безопасность и управление доступом в информационных системах : Учебное пособие / А.В. Васильков, И.А. Васильков. - Москва: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 368 с.: ISBN 978-5-91134-360-6. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405313> (дата обращения: 19.03.2023)
4. Петрова, Е. А. Информационный менеджмент : учебник / Е. А. Петрова, Е. А. Фокина. - Санкт-Петербург : Лань, 2019. - 144 с. - ISBN 978-5-8114-3923-2. - Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/125740> (дата обращения: 20.03.2023).

Дополнительная литература:

1. Блюмин, А. М. Информационный консалтинг: Теория и практика консультирования : учебник для бакалавров / А. М. Блюмин. - 2-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2019. - 362 с. - ISBN 978-5-394-03243-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093521> (дата обращения: 19.03.2023)
2. Попов, Ю. И. Управление проектами: Учебное пособие / Ю.И. Попов, О.В. Яковенко. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 208 с. (Учебники для программы MBA). ISBN 978-5-16-002337-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/492857> (дата обращения: 19.03.2023)
3. Лич Л. Вовремя и в рамках бюджета: Управление проектами по методу критической цепи / Л. Лич, - 3-е изд. - Москва: Альпина Паблицер, 2016. - 354 с.: ISBN 978-5-9614-5004-0. - Текст электронный -URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=912559> (дата обращения: 19.03.2023)

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 38.04.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: IT-менеджмент

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2023

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.