

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 09.06.2026 20:14:41  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.10 Менеджмент ИТ-продуктов и услуг  
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.05 Бизнес-информатика  
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Бизнес-аналитика  
(наименование образовательной программы)

Очная форма обучения  
(форма обучения)

Год набора – 2026

Санкт-Петербург

**Автор(ы)-составитель(и) РПД:**

Васильева Татьяна Владимировна, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры бизнес-информатики

**Заведующий кафедрой :**

Наумов Владимир Николаевич, доктор военных наук, профессор, заведующий кафедрой бизнес-информатики

Рабочая программа дисциплины Б1.В.10 Менеджмент ИТ-продуктов и услуг одобрена на заседании кафедры бизнес-информатики факультета экономики и финансов СЗИУ РАНХиГС.

протокол № 06 от «26» марта 2026 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.10 «Менеджмент ИТ-продуктов и услуг» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций\*:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)**	Код компетенции**	Наименование компетенции**	Код индикатора достижения компетенций**	Наименование индикатора достижения компетенций**	Образовательный результат**
06.012 Менеджер продуктов в области информационных технологий, утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 16.09.2021г. № 636н С/01.6 Заказ технологических исследований для серии ИТ-продуктов и анализ их результатов	ПКС-2	Способен управлять линейкой продуктов и группой их менеджеров, анализировать результаты технологических исследований, разрабатывать бизнес-планы развития серии продуктов	ПКС-2.1	Демонстрирует умение управлять линейкой продуктов с использованием ИС и информационно-коммуникационных технологий	ПКС-2.1. 3-1. Знает принципы организации исследований для поиска, выработки и применения новых решений в сфере ИТ  ПКС-2.1. 3-2. Знает основы информационных технологий  ПКС-2.1. У-1. Умеет разрабатывать технические задания на исследования
06.012 Менеджер продуктов в области информационных технологий, утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 16.09.2021г. № 636н С/02.6 Разработка, согласование и контроль реализации бизнес-планов, ценовой политики и стратегии развития серии ИТ-продуктов	ПКС-2	Способен управлять линейкой продуктов и группой их менеджеров, анализировать результаты технологических исследований, разрабатывать бизнес-планы развития серии продуктов	ПКС-2.2	Демонстрирует умение анализировать результаты технологических исследований, разрабатывать бизнес-планы развития серии продуктов	ПКС-2.2. 3-1. Знает Теорию стратегического управления  ПКС -2.2. У-1. Умеет разрабатывать бизнес-планы

\* Дисциплина может формировать компетенцию полностью или частично.

\*\* Должно соответствовать Приложению 1 к образовательной программе

## **2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы**

### **Объем дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы/108 академических часов.

Общий объем контактной работы составляет 51 ак. часа. Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 16 ак. час на лекции и 24 ак. час на практические занятия, 2 ак. часа на консультацию, 9 ак.ч на Каттэк. 39 ак. часа на самостоятельную работу обучающихся.

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ). Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Дисциплина Б1.В.10 Менеджмент ИТ-продуктов и услуг относится к вариативной части дисциплин по выбору направления подготовки специалистов 38.03.05 «Бизнес-информатика». Изучается дисциплина в 6-ом семестре очной формы обучения (второй семестр 3-го курса)

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является экзамен.

### **Место дисциплины в структуре ОП ВО**

Дисциплина Б1.В.10 «Менеджмент ИТ-продуктов и услуг» относится к вариативной части дисциплин по выбору направления подготовки специалистов 38.03.05 «Бизнес-информатика». Изучается дисциплина в 6-ом семестре очной формы обучения (второй семестр 3-го курса)

Курс опирается на знание общеобразовательных дисциплин, в первую очередь «Основы информатики», «Программирование», «Базы данных». В свою очередь дисциплина создаёт необходимые предпосылки для освоения программ таких дисциплин, как Б1.В.06. «Проектирование информационных систем», Б1.В.22 «Архитектура предприятия», знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины, могут использоваться студентами при подготовке выпускной квалификационной работы

## 3. Содержание и структура дисциплины

## 3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час										Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)							
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Катт эк	К о н т р о л ь	СРкр		СРэк
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ											
Тема 1	Менеджмент продуктовой линейки электронного предприятия: применение ИС и ИКТ в системе управления. Анализ результатов технологических исследований в мире и в России на	17	4			4							9	Т, ПКЗ

	основе применения современных ИКТ													
Тема 2	Система создания ценности услуг ИТIL Валидация и верификация требований к системе	21	4			8							9	Т, ПКЗ
Тема 3	Модели удовлетворенности потребителя ИТ-продуктами и услугами	17	4			4							9	Т, ПИЗ
Тема 4	Анализ конкуренции на рынке ИТ-продуктов и услуг. Разработка бизнес-плана развития информационного продукта на рынке ИТ-продуктов и услуг	24	4			8							12	Т, ПИЗ
Промежуточная аттестация		29							2	9			18	экзамен
<b>Итого</b>		108	16			24			2	9			18	39

*Используемые сокращения:*

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.(ПКС -2.1, ПКС -2.2)

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

Т – тестирование.

ПКЗ – практические контрольные задания.

ПИЗ – профессионально-исследовательские задания.

В процессе обучения применяются следующие интерактивные формы: лекция-диалог, работа в малых группах.

Темы 1-4 могут быть освоены с применением ЭО и ДОТ с контролем в системе электронного обучения Академии.

### 3.2. Содержание дисциплины

**Тема 1. Менеджмент продуктовой линейки электронного предприятия: применение ИС и ИКТ в системе управления. Анализ результатов технологических исследований в мире и в России на основе применения современных ИКТ (ПКС -2.1, ПКС -2.2)**

Сущность экосистемы электронного предприятия. Система управления электронным предприятием. Специфические особенности электронного предприятия в России. Роль ИС и ИКТ в управлении электронным предприятием на современном этапе развития мировых информационных технологий. Продуктовая линейка: сущность, формы и виды. Управление системой продуктовой линейки: субъекты, объекты, инфраструктура.

Облачные вычисления. Управление изменениями. Управление IT-инфраструктурой. Искусственный интеллект как инструмент управления электронным предприятием.

**Тема 2. Система создания ценности услуг ITIL. Валидация и верификация требований к системе (ПКС -2.1, ПКС -2.2)**

Ценность информационного продукта. Принципы ITIL. Модель четырех измерений. Практики управления услугами и технологиями ITIL. Метод и роль ITIL в цифровой трансформации общества

Сущность терминов «валидация» и «верификация». Проверка требований: условия, возможности. Процесс валидации. Методы верификации и валидации. Примеры.

**Тема 3. Модели удовлетворенности потребителя ИТ-продуктами и услугами (ПКС -2.1, ПКС -2.2)**

Модель Кано: сущность, принцип, применение. NPS (Net Promoter Score): сущность, принцип, применение. CSI (Customer Satisfaction Index): сущность, принцип, применение.

Модель «Разрыв удовлетворенности» (Gap Model). Шкала Лайкерта. «Тайный покупатель». Критерии классификации требований потребителей. Индекс удовлетворенности потребителя. Восприятие, ожидание и лояльность клиента как результат удовлетворенности

**Тема 4. Анализ конкуренции на рынке ИТ-продуктов и услуг. Разработка бизнес-плана развития информационного продукта на рынке ИТ-продуктов и услуг (ПКС -2.1, ПКС -2.2)**

Рынок ИТ-компаний: мировые и российские особенности. Интернет-компании как электронные предприятия современной экономики. Особенности функционирования интернет-компаний. Факторы, оказывающие влияние на функционирование интернет-компаний. Принципы организации предпринимательской деятельности на рынке ИТ-продуктов и услуг. Основы организации интернет-магазина на рынке ИТ-продуктов и услуг. Основные характеристики этапов разработки и внедрения веб-сайта интернет-компаний на рынке ИТ-продуктов и услуг.

Общая характеристика этапов оценки эффективности электронного предприятия на рынке ИТ-продуктов и услуг. Ассоциативный ряд поисковых запросов: сущность, этапы построения. Семантическое ядро веб-сайта интернет-компаний на рынке ИТ-продуктов и услуг. Основные показатели оценки эффективности функционирования интернет-компаний.

#### **4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания**

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.10 Менеджмент ИТ-продуктов и услуг входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов. Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных. Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор. Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ. В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

## 4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать несколько правильных ответов.</li> <li>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</li> <li>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания)</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

		вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</li> <li>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</li> <li>2. Продумать логику и полноту ответа.</li> <li>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</li> <li>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</li> </ol>	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие фактических ошибок.</li> <li>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</li> <li>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</li> <li>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</li> </ol>

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64			E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно		Не зачтено	F

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

## 5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

Т – тестирование, ПКЗ – практические контрольные задания, ПИЗ – профессионально-исследовательские задания.

### Тема 1. Менеджмент продуктовой линейки электронного предприятия: применение ИС и ИКТ в системе управления. Анализ результатов технологических исследований в мире и в России на основе применения современных ИКТ (ПКС -2.1, ПКС -2.2)

#### Тестовые задания:

Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных

Сценарий выполнения:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Мир, созданный техническими средствами, передаваемый человеку через его ощущения называется

- 1) искусственная среда
- 2) виртуальная реальность
- 3) искусственный мир

Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных

Сценарий выполнения:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Какой из секторов занимается обеспечением государственных поставок и проведением открытых on-line тендеров?

- a. B2B
- b. B2C
- c. B2G
- d. B2E

Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных

Сценарий выполнения:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Субъектами электронной коммерции являются:

- a. физические лица;
- b. юридические лица;
- c. государство как субъект права;
- d. все вышеперечисленные.

Задание закрытого типа на установление соответствия

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).

Установите соответствие между понятиями и определениями.

1) разработанные предприятием оборудование и инструмент, применяющиеся при производстве товарной продукции внутри предприятия и не выходящие за его пределы	а) – Новаторы
2) Они выступают генераторами научно-технических знаний. Это могут быть индивидуальные изобретатели, научные и исследовательские организации, малые научные предприятия. Они заинтересованы в получении дохода от продажи разработанного ими интеллектуального продукта, который со временем может стать инновацией	б) – продуктовые инновации
3) Производственные фирмы, первыми освоившие новшество, используя интеллектуальный продукт новаторов. Они стремятся к получению сверхприбыли путем скорейшего продвижения инновации на рынок	с) – Фирмы - Пионеры

ПКЗ по теме 1:

Выберите одну из популярных российских платежных систем. Охарактеризуйте ее по следующим критериям:

- характеристика банка;
- виды платежных инструментов (кредитные карты, электронные кошельки и т.д.);
- схемы оплаты с использованием кредитных карт, электронных кошельков;
- перечень услуг для физических и юридических лиц;
- тарифы основных видов услуг;
- алгоритм открытия счета.

Характеристику представьте в виде блок-схемы или ментальной карты. Задание можно выполнять в малых группах.

## **Тема 2. Система создания ценности услуг ИТЛ. Валидация и верификация требований к системе (ПКС -2.1, ПКС -2.2)**

Тестовые задания по теме 2:

Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных

Сценарий выполнения:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Укажите важнейшие свойства информационной инновации:

1. является новым видом ресурса
2. является неисчерпаемой, в то время как другие ресурсы ограничены
3. является первичной по отношению к другим инновациям, так как в основе всего лежит информация
4. является быстро устаревающей
5. является медленно устаревающей

Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных

Сценарий выполнения:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Маркетинг в сети Интернет – это

- а) технология совершения коммерческих операций и управления производственными процессами с применением электронных средств обмена данными;
- б) комплекс мер по изучению спроса и предложения на рынке товаров и услуг с последующим продвижением и рекламированием их через Интернет;
- в) метод использования компьютерных технологий для получения точной своевременной информации с целью совершенствования процесса принятия решений.

Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных

Сценарий выполнения:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Изучение конкурентов позволяет

- а) определить сегмент рынка;
- б) оценить стратегию продаж потенциальных конкурентов;
- в) изучить бизнес, отметить сильные и слабые стороны.

ПКЗ по теме 2:

1 Раскройте сущность ИТИЛ (Information Technology Infrastructure Library)

2. Охарактеризуйте ключевые аспекты ИТИЛ

Представьте себе службу поддержки в компании. С помощью ИТИЛ они могут:

Управлять инцидентами:

Если у пользователя не работает принтер, служба поддержки, следуя принципам ИТИЛ, сначала зарегистрирует проблему, затем попытается решить её, а если не получится, эскалирует её до более опытного специалиста.

Управлять запросами на изменения:

Если ИТ-отдел хочет установить новое программное обеспечение, он будет следовать процедурам ИТИЛ для планирования, согласования и внедрения изменения, минимизируя риски для работы других сервисов.

Использовать базу знаний:

Они могут создать базу данных с готовыми решениями (база знаний), чтобы быстро отвечать на часто задаваемые вопросы пользователей и ускорить решение типовых проблем.

3. Каковы 5 этапов ИТИЛ?

4. Какие есть примеры ИТSM-процессов?

5. Пример. ИТ-компания предоставляет облачный сервис. Что важно клиенту? Что здесь «полезность» и что «гарантия»?

**Тема 3. Модели удовлетворенности потребителя ИТ-продуктами и услугами (ПКС -2.1, ПКС -2.2)**

Тестовые задания по теме 3:Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных

Сценарий выполнения:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Форма реализации электронного бизнеса по осуществлению коммерческих операций с преимущественным использованием электронных средств обмена данными посредством сетей электросвязи - это ... *В данном случае под электронными средствами обмена данными понимаются сети телеграф, телефон, радиолинии, телевидение, сеть Интернет и др.*

1. Электронный бизнес (E-Business)
2. Интернет-экономика (I-Economy)
3. Электронная коммерция (E-Commerce)

#### 4. Электронная экономика (E-Economy)

Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных

Сценарий выполнения:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или B).

Назовите протокол передачи почтовых сообщений. Контролирует целостность доставки.

Варианты ответа:

1. SMTP (Simple Mail Transfer Protocol)
2. POP3 (Post Office Protocol Version3)
3. IMAP (Internet Mail Access Protocol)
4. HTTP (Hyper Text Transfer Protocol)

Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных

Сценарий выполнения:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или B).

Определите год, когда частным лицам и компаниям был разрешен доступ в сеть Интернет

1. 1969 г.
2. 1983 г.
3. 1993 г.
4. 1949 г.

#### ПИЗ по теме 3:

Выберете предприятие электронного бизнеса для анализа и проиллюстрируйте на его примере изученные в курсе теоретические аспекты в соответствии с предложенными ниже заданиями.

Анализ проводится на основе веб-сайта компании, так и ряда информационных материалов, характеризующих деятельность компании.

Каждое задание необходимо начинать с краткого описания деятельности выбранного предприятия.

Задание 1

- каким образом предприятие реализует каждый из принципов;
- насколько полно используются возможные механизмы реализации принципов;
- какие еще действия можете предложить для более полной реализации каждого из принципов.

Задание 2. Выберите принципы электронного бизнеса, которые нереализуемы или труднореализуемы в традиционном бизнесе. Ответ поясните.

Задание 3. Рассмотрите примеры внедрения инноваций предприятиями электронного бизнеса.

**Тема 4. Анализ конкуренции на рынке ИТ-продуктов и услуг. Разработка бизнес-плана развития информационного продукта на рынке ИТ-продуктов и услуг (ПКС -2.1, ПКС -2.2)**

Тестовые задания по теме 4:

Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных

Сценарий выполнения:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

В каком секторе в качестве систем электронной коммерции выступают интернет – аукционы?

- a. В2С
- b. В2В
- c. С2С
- d. С2G

Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных

Сценарий выполнения:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Какой из секторов подразумевает взаимодействие компании и госадминистрации страны, на территории которой она работает?

- a. В2С
- b. В2В
- c. С2В
- d. В2G

Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных

Сценарий выполнения:

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Мир, созданный техническими средствами, передаваемый человеку через его ощущения называется

- 1) искусственная среда
- 2) виртуальная реальность
- 3) искусственный мир

Обоснуйте свой выбор и приведите примеры

ПИЗ по теме 4:

Составьте ассоциативный ряд поисковых запросов для веб-сайта, занимающегося продажей сотовых телефонов в Санкт-Петербурге. У магазина есть оффлайн-представительство, расположенное по адресу пр. Московский 44.

Ключевое слово/тематика сайта	Rate 1	Rate 2

Выявите на основе семантического ядра открытых и скрытых конкурентов, проведите исследование их деятельности

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):  
приведены в п.6.2.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ - 1	100	0,15	15
КТ - 2	100	0,15	15
КТ- 3	100	0,15	15
КТ - 4	100	0,15	15
Итого:	x	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

**КТ-1**

**Тема 1.**

Тестирование.

Практическое контрольное задание (ПКЗ).

**КТ-2**

**Тема 2.**

Тестирование.

Профессионально-исследовательское задание (ПКЗ).

**КТ-3**

**Тема 3.**

Тестирование.

Профессионально-исследовательское задание (ПИЗ).

**КТ-4**

**Тема 4.**

Тестирование.

Профессионально-исследовательское задание (ПИЗ).

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

1. Критерии оценивания тестирования:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Количество правильных ответов	0	Количество правильных ответов менее 55%
	25	Количество правильных ответов от 55% до 64%
	50	Количество правильных ответов от 65% до 74%
	75	Количество правильных ответов от 75% до 84%
	100	Количество правильных ответов от 85% до 100%
Итого максимально:	100	

2. Критерии оценивания ПКЗ:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие выбранных понятий	41-70	Детальное, последовательное описание всех понятий на примере выбранной системы
	21-40	Поверхностное описание без привязки к выбранной системе
	0-20	Понятия раскрыты минимально или не раскрыты вовсе
Количество выполненных заданий	30	Количество выполненных заданий от 85% до 100%
	15	Количество выполненных заданий от 55% до 84%
	0	Количество выполненных заданий менее 55%
Итого максимально:	100	

### 3. Критерии оценивания ПИЗ:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие выбранных понятий	31-50	Детальное, последовательное описание всех понятий на примере выбранной системы
	16-30	Поверхностное описание без привязки к выбранной системе
	0-15	Понятия раскрыты минимально или не раскрыты вовсе
Достоверность и актуальность информации	16-20	Представленная информация подтверждена ссылками на источники
	0-15	Представленная информация частично подтверждена ссылками на источники или не подтверждена
Количество выполненных заданий	30	Количество выполненных заданий от 85% до 100%
	15	Количество выполненных заданий от 55% до 84%
	0	Количество выполненных заданий менее 55%
Итого максимально:	100	

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (при необходимости).

## 6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Экзамен проводится в письменной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет с вариантами 2-х заданий различного типа. На выполнение заданий дается 40-60 минут. По завершении подготовки необходимо представить ответы в письменном виде, подробно изложив ход выполнения задания, сделать выводы (при необходимости).

При реализации промежуточной аттестации в ЭО/ДОТ могут быть использованы следующие формы: устно в ДОТ - в форме обоснованных ответов на задания различного типа; письменно в СДО - в форме письменного решения заданий различного типа; тестирование в СДО.

## 6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Сущность экосистемы электронного предприятия
2. Система управления электронным предприятием
3. Специфические особенности электронного предприятия в России
4. Роль ИС и ИКТ в управлении электронным предприятием на современном этапе развития мировых информационных технологий
5. Продуктовая линейка: сущность, формы и виды
6. Управление системой продуктовой линейки: субъекты, объекты, инфраструктура
7. Облачные вычисления
8. Управление изменениями
9. Управление IT-инфраструктурой
10. Искусственный интеллект как инструмент управления электронным предприятием
11. Ценность информационного продукта
12. Принципы ITIL
13. Модель четырех измерений. Практики управления услугами и технологиями ITIL
14. Место и роль ITIL в цифровой трансформации общества
15. Сущность терминов «валидация» и «варификация»
16. Проверка требований: условия, возможности
17. Процесс валидации. Методы варификации и валидации.
18. Модель Кано. Критерии классификации требований потребителей
19. Модель Кано. Индекс удовлетворенности потребителя.
20. Модель Кано. Восприятие, ожидание и лояльность клиента как результат удовлетворенности
21. Рынок IT-компаний: мировые и российские особенности
22. Интернет-компании как электронные предприятия современной экономики
23. Особенности функционирования интернет-компаний
24. Факторы, оказывающие влияние на функционирование интернет-компаний
25. Принципы организации предпринимательской деятельности на рынке IT-продуктов и услуг
26. Основы организации интернет-магазина на рынке IT-продуктов и услуг
27. Основные характеристики этапов разработки и внедрения веб-сайта интернет-компаний на рынке IT-продуктов и услуг
28. Общая характеристика этапов оценки эффективности электронного предприятия на рынке IT-продуктов и услуг
29. Ассоциативный ряд поисковых запросов: сущность, этапы построения
30. Семантическое ядро веб-сайта интернет-компаний на рынке IT-продуктов и услуг
31. Основные показатели оценки эффективности функционирования интернет-компаний

Типовые задания для экзамена.

1. Составьте ассоциативный ряд поисковых запросов для веб-сайта, занимающегося продажей сотовых телефонов в Санкт-Петербурге. У магазина есть оффлайн-магазин, расположенный по адресу пр. Московский 44.

Ключевое слово/тематика сайта	Rate 1	Rate 2

2. На основе полученных данных в задании № 1 выявить даты регистрации доменных имен и первые посты в Интернете. Раскрыть сущность каждого из понятий.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	1. С названием какой компании связано начало развития электронной коммерции: а) сеть ресторанов Pizza Hunt б) производственно-торговая группа компаний ИКЕА в) сеть ресторанов Mcdonald's
		2. Одно из преимуществ электронной коммерции для организаций: а) большой выбор товаров и услуг б) глобальный масштаб в) более дешевые продукты и услуги 3. Какое программное обеспечение может быть использовано для управления интернет-магазином: а) Microsoft Excel б) Apache в) 1С-Бирикс 4. Укажите важнейшие свойства информационной инновации: 1. является новым видом ресурса 2. является неисчерпаемой, в то время как другие ресурсы ограничены 3. является первичной по отношению к другим инновациям, так как в основе всего лежит информация 4. является быстро устаревающей 5. все ответы верны
Задание закрытого типа на установление соответствия	1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитайте оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1	1. Установите соответствие между понятиями и определениями. 1) разработанные предприятием оборудование и инструмент, применяющиеся при производстве товарной продукции внутри предприятия и не выходящие за его пределы а) –Новаторы

	<p>с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</p>	<p>2) Они выступают генераторами научно–технических знаний. Это могут быть индивидуальные изобретатели, научные и исследовательские организации, малые научные предприятия. Они заинтересованы в получении дохода от продажи разработанного ими интеллектуального продукта, который со временем может стать инновацией</p> <p>3) Производственные фирмы, первыми освоившие новшество, используя интеллектуальный продукт новаторов. Они стремятся к получению сверхприбыли путем скорейшего продвижения инновации на рынок</p>	<p>б) – продуктовые инновации</p> <p>с) – Фирмы - Пионеры</p>								
<p>Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать несколько правильных ответов.</p> <p>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p>	<p>2. Установите соответствие между видами инноваций.</p> <table border="1" data-bbox="933 779 1524 1339"> <thead> <tr> <th data-bbox="933 779 1129 840">Вид инновации</th> <th data-bbox="1129 779 1524 840">Описание</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="933 840 1129 1041">1. Системные</td> <td data-bbox="1129 840 1524 1041">а) предприятие, выпускающее компьютеры, разрабатывает для них улучшенное программное обеспечение и снабжает им потребителей этих компьютеров, то это предприятие осуществляет инновации ...</td> </tr> <tr> <td data-bbox="933 1041 1129 1167">2. Сервисные</td> <td data-bbox="1129 1041 1524 1167">б) новые функции путем объединения составных частей базисных инноваций новыми способами</td> </tr> <tr> <td data-bbox="933 1167 1129 1339">3. Процессные</td> <td data-bbox="1129 1167 1524 1339">с) разработанные предприятием оборудование и инструмент, применяющиеся при производстве товарной продукции внутри предприятия и не выходящие за его пределы</td> </tr> </tbody> </table> <p>1. Укажите важнейшие свойства информационной инновации:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>является новым видом ресурса</li> <li>является неисчерпаемой, в то время как другие ресурсы ограничены</li> <li>является первичной по отношению к другим инновациям, так как в основе всего лежит информация</li> <li>является быстро устаревающей</li> <li>является медленно устаревающей</li> </ol> <p>2. Что из перечисленного относится к основным признакам системности?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>подчинённость определенной цели;</li> <li>структурированность;</li> <li>взаимосвязанность частей;</li> <li>многофункциональность.</li> </ol> <p>3. По форме представления информация бывает</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>личная, массовая, специальная, секретная</li> <li>визуальная, звуковая, тактильная, вкусовая</li> <li>текстовая, графическая</li> <li>числовая, звуковая</li> </ol>		Вид инновации	Описание	1. Системные	а) предприятие, выпускающее компьютеры, разрабатывает для них улучшенное программное обеспечение и снабжает им потребителей этих компьютеров, то это предприятие осуществляет инновации ...	2. Сервисные	б) новые функции путем объединения составных частей базисных инноваций новыми способами	3. Процессные	с) разработанные предприятием оборудование и инструмент, применяющиеся при производстве товарной продукции внутри предприятия и не выходящие за его пределы
Вид инновации	Описание										
1. Системные	а) предприятие, выпускающее компьютеры, разрабатывает для них улучшенное программное обеспечение и снабжает им потребителей этих компьютеров, то это предприятие осуществляет инновации ...										
2. Сервисные	б) новые функции путем объединения составных частей базисных инноваций новыми способами										
3. Процессные	с) разработанные предприятием оборудование и инструмент, применяющиеся при производстве товарной продукции внутри предприятия и не выходящие за его пределы										
<p>Задание закрытого типа на установление</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве</p>	<p>1. Определите последовательность взаимодействия пользователя с</p>									

последовательности	<p>ответа ожидается последовательность элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Постройте верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Запишите буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БА или 135).</p>	<p>операционной системой:</p> <p>1) пользователь отдает команду через меню;</p> <p>2) ОС возвращается в состояние ожидания следующей команды пользователя;</p> <p>3) ОС находится в состоянии ожидания команды пользователя;</p> <p>4) ОС исполняет команду или сообщает о невозможности выполнения</p> <p>2. Расставьте в правильной последовательности основные этапы построения математических моделей:</p> <p>а) проверка адекватности модели;</p> <p>б) содержательное описание объекта;</p> <p>в) практическое использование модели;</p> <p>г) оптимизация модели;</p> <p>д) корректировка модели;</p> <p>е) формализация операций.</p>
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	<p>1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выберите один верный ответ.</p> <p>4. Запишите только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p> <p>5. Запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</p>	<p>1. Верно ли утверждение:</p> <p>А) Компьютерная презентация – это электронный мультимедийный документ, который создают и используют для подачи информации широкой аудитории в наглядном и лаконичном виде.</p> <p>Б) Презентация – непубличный способ представления информации, наглядный и не очень эффективный.</p> <p>1) верно только А +</p> <p>2) верно только Б</p> <p>3) оба утверждения верны</p> <p>4) оба утверждения неверны</p> <p>Обоснуйте выбор</p> <p>2. Как называется свойство системы изменять поведение или структуру с целью сохранения, улучшения или приобретения новых качеств в условиях изменения внешней среды? Опишите это свойство на примере системы «онлайн школа».</p> <p>а) устойчивость;</p> <p>б) адаптируемость;</p> <p>в) эмерджентность;</p> <p>г) надежность.</p> <p>3. Мир, созданный техническими средствами, передаваемый человеку через его ощущения называется</p> <p>1) искусственная среда</p> <p>2) виртуальная реальность +</p> <p>3) искусственный мир</p> <p>Обоснуйте свой выбор и приведите примеры</p>
Задание открытого типа с развернутым ответом	<p>1. Внимательно прочитайте текст задания и понять суть вопроса.</p> <p>2. Продумать логику и полноту ответа.</p> <p>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</p> <p>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</p>	<p>1. Раскройте роль роль ИТ-менеджмента в бизнесе компании</p> <p>2. Раскройте перспективы развития электронного бизнеса в России</p>

## 6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

*Критерии и балльная шкала определяются преподавателем*

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	40
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	30-39
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	20-29
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	0-19

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

Для решения задач открытого типа (ПКЗ, ПИЗ), тестовых заданий студенту разрешается использование ноутбука с выходом в сеть Интернет, применение онлайн-инструментов и сервисов, а также ресурсов библиотеки СЗИУ РАНХиГС.

## 7. Методические материалы по освоению дисциплины

Для изучения основных вопросов образовательной программы необходимо конспектировать материалы лекций, работать с рекомендованной преподавателем литературой, а также ресурсами информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Для приобретения навыков активного использования знаний полезно обсуждать плановые и возникающие вопросы, а также решаемые задачи на практических занятиях. Чтобы легче и прочнее усвоить материал следует постоянно использовать конкретные примеры, сравнения из уже полученных областей наук.

Для закрепления изученного материала даны вопросы по каждой теме дисциплины, на которые следует самостоятельно найти ответы.

Важной составной частью учебного процесса в институте являются практические занятия. Практические занятия проводятся главным образом по дисциплинам, требующим закрепления навыков решения задач, и помогают студентам глубже усвоить учебный материал, приобрести умения применять принципы системного подхода к решению разнообразных задач, определять и оценивать ресурсы и существующие ограничения разного рода проектов.

При подготовке к практическим занятиям необходимо проанализировать конспект лекции, ознакомиться с рекомендованной литературой по соответствующей теме, осуществить подготовку по рекомендованным в рабочей программе вопросам для обсуждения темы, выполнить домашнее задание (при необходимости).

Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю (в том числе по электронной почте). Планируя консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. Записи имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения, проследить их логику. Кроме того, ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд методических материалов для быстрого повторения изученных вопросов, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе.

После изучения базовых тем курса проводится текущий контроль знаний студентов в виде опроса или письменного тестирования. Типовые тесты и задания по темам дисциплины приведены в специальном разделе данной рабочей программы.

Подготовка к текущему и промежуточному контролю предполагает изучение представленных вопросов к зачету, работу над тестами, представленными в данной рабочей программе, выполнение семестровой проектной работы по применению системного подхода и методов системного анализа к выбранной системе.

Работа в малых группах – это одна из самых популярных форм проведения занятий, так как она дает всем обучающимся (в том числе и стеснительным) возможность участвовать в работе, практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения (в частности, умение активно слушать, вырабатывать общее мнение, разрешать возникающие разногласия). Цель данной формы проведения занятий: продемонстрировать сходство или различия определенных явлений, выработать стратегию или разработать план, выяснить отношение различных групп участников к одному и тому же вопросу. В ходе этой работы дополнительно решаются следующие задачи: развитие навыков общения и взаимодействия в группе, формирование ценностно-ориентационного единства группы, поощрение к гибкой смене социальных ролей в зависимости от ситуации.

Группа студентов делится на несколько малых групп. Количество групп определяется числом творческих заданий, которые будут обсуждаться в процессе занятия. Малые группы формируются либо по желанию студентов, либо по родственной тематике для обсуждения. Каждая малая группа обсуждает творческое задание в течение отведенного времени. Основной этап – проведение обсуждения творческого задания. Заслушиваются суждения, предлагаемые каждой малой группой по творческому заданию. Преподаватель дает оценочное суждение и работе малых групп, по решению творческих заданий, и эффективности предложенных путей решения.

В качестве самостоятельной работы студентами выполняется семестровая работа по созданию творческого интернет-проекта. Перед выполнением задания выбранную творческого задания необходимо согласовать с преподавателем. При выполнении заданий по темам могут использоваться представленные студентом материалы по предыдущим темам. Выполненная семестровая работа представляется студентом (малой группой студентов) на открытой защите на промежуточной аттестации.

## **8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### **8.1. Основная литература**

1. Кравченко, Татьяна Константиновна. Системы поддержки принятия решений : учебник и практикум для вузов / Т. К. Кравченко, Д. В. Исаев. - 2-е издание, переработанное и дополненное. - Москва : Юрайт, 2024. - 327 с. - Текст: электронный. - URL: <https://urait.ru/book/sistemy-podderzhki-prinyatiya-resheniy-508087> .

2. Сковиков, Анатолий Геннадьевич. Цифровая экономика : Электронный бизнес и электронная коммерция : учебное пособие / А.Г. Сковиков. - Издание 3-е, стереотипное. - Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2022. - 258 с. : ил. - Текст: электронный. - URL: <https://e.lanbook.com/book/189400>.

3. Богатин, Юрий Владимирович. Экономическое управление бизнесом [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов / Ю. В. Богатин, В. А. Швандар. - Электрон. дан. - Москва : ЮНИТИ, 2023. - 391 с. - Текст: электронный. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/10521.html>.

4. Божук, Светлана Геннадьевна. Маркетинговые исследования : учебник для вузов / С. Г. Божук. - 2-е изд., испр. и доп.. - Москва : Юрайт, 2022. - 304 с. - Текст: электронный. - URL: <https://urait.ru/book/marketingovye-issledovaniya-490827>.

5. Кравченко, Татьяна Константиновна. Системы поддержки принятия решений : учебник и практикум для вузов / Т. К. Кравченко, Д. В. Исаев. - 2-е издание, переработанное и дополненное. - Москва : Юрайт, 2024. - 327 с. - Текст: электронный. - URL: <https://urait.ru/book/sistemy-podderzhki-prinyatiya-resheniy-508087> .

Все источники основной литературы взаимозаменяемы

## 8.2. Дополнительная литература

1. Васильева, Татьяна Владимировна. Инновационные технологии в современной экономике [Электронный ресурс] : учеб. пособие для бакалавров и магистров СЗИУ, направления подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика», 38.04.01 «Экономика» / Т. В. Васильева. - 4-е изд., перераб. и доп. - Электрон. дан. - СПб. : ИМЦ "НВШ-СПб", 2017. - 206 с. [http://stor.nwipa.ru.idp.nwipa.ru/pdf/trudi\\_prepod/InnTexSovEc2017\\_VasilevaTV.pdf](http://stor.nwipa.ru.idp.nwipa.ru/pdf/trudi_prepod/InnTexSovEc2017_VasilevaTV.pdf)
2. Инвестиции и инновации : учебник / В. Н. Щербаков, Л. П. Дашков, К. В. Балдин [и др.] ; под ред. В. Н. Щербакова. - 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2020. - 658 с. - Текст: электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/document?id=358134> .
3. Абрамов, Владимир Сергеевич. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс] : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры [эконом. направлениям : в 2 ч.]. Ч. 2 : Функциональные стратегии / В. С. Абрамов, С. В. Абрамов ; под ред. В. С. Абрамова ; Моск. гос. ин-т междунар. отношений (ун-т) МИД России. - Электрон. дан. - Москва : Юрайт, 2018. - 246 с. - Текст: электронный. - URL: <https://urait.ru/book/87A2240B-97C9-474C-A3AE-33E19DC70D58> .
4. Адлер, Юрий Павлович. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации : управление конфликтами - задача менеджмента : учебное пособие / Ю.П. Адлер. - Москва : МИСиС, 2020. - 102 с. : ил. - Текст: электронный. - URL: <https://e.lanbook.com/book/147969?category=1036> .
5. Абчук, Владимир Авраамович. Менеджмент [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академ. бакалавриата [по эконом. направлениям : в 2 ч.]. Ч. 1 / В. А. Абчук, С. Ю. Трапицын, В. В. Тимченко ; Рос. гос. пед. ун-т им. А. И. Герцена. - 3-е изд., испр. и доп. - Электрон. дан. - Москва : Юрайт, 2018. - 239 с. - Текст: электронный. - URL: <https://urait.ru/book/2248D3AE-4363-4D2E-B1BF-35DF848533BE> .
6. Рыбников А.И., Рыжко Н.А. Информационные системы управления производственной компанией: учебник для вузов - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 35 с. - (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00623-0. — Текст: электронный//Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560486>
7. Астапчук В.А. Корпоративные информационные системы: требования при проектировании: учебник для вузов/В.А.Астапчук, П.В.Терещенко. -3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2025.—175 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-16715-3. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562833>

## 8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Не используются

## 8.4 Интернет-ресурсы

Обучающимся обеспечен доступ к материалам курса в СДО Академии <http://lms.ranepa.ru>, а так же через сайт научной библиотеки к следующим подписным электронным ресурсам:

**Русскоязычные ресурсы**

- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Юрайт»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «ZNANIUM.COM»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «BOOK.RU»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «IPR SMART»

**9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций, оснащенные персональным компьютером/ноутбуком и мультимедийным проектором
2.	Аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами и персональными компьютерами с выходом в Интернет для проведения практических занятий
3.	МТС Линк — российская экосистема сервисов для бизнес-коммуникаций. Инструменты МТС Линк помогают работать обычным и удаленным командам: проведение встреч и совещаний, вебинаров, курсов и мероприятий, корпоративный мессенджер и онлайн-доски, конструктор форм и опросов
4.	«Яндекс Телемост» — сервис для видеоконференций от Яндекса; Я-мессенджер
5.	Технические средства обучения: персональные компьютеры; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV; программы для работы с электронными таблицами для обработки, анализа и визуализации данных; соответствующие онлайн-инструменты для построения дорожной карты
6.	Научная библиотека (в т.ч. электронные информационные ресурсы научной библиотеки)
7.	СДО Академии <a href="https://lms.ranepa.ru/">https://lms.ranepa.ru/</a>