

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

Факультет «Информационных систем и безопасности»  
Кафедра «Информационных технологий и систем»

**ИТ–КОНСАЛТИНГ В ГУМАНИТАРНОЙ СФЕРЕ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Направление подготовки 09.03.03 «Прикладная информатика»  
Направленность «Прикладная информатика в гуманитарной сфере»  
Квалификация выпускника - бакалавр

Форма обучения - очная

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2017

## **ИТ–КОНСАЛТИНГ В ГУМАНИТАРНОЙ СФЕРЕ**

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

доцент А.М. Подорожный

Ответственный редактор:

К.т.н., доцент, заведующий кафедрой

Информационных технологий и систем А.А. Роганов

**УТВЕРЖДЕНО**

Протокол заседания кафедры

Информационных технологий и систем

№ 4 от 26.06.2017 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1	Пояснительная записка .....	4
1.1	Цель и задачи дисциплины. ....	4
1.2	Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине.....	4
1.3	Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	5
2	Структура дисциплины .....	5
3	Содержание дисциплины.....	6
4	Образовательные технологии.....	7
5	Оценка планируемых результатов обучения .....	9
5.1	Система оценивания .....	9
5.2	Критерии выставления оценки по дисциплине .....	9
5.3	Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	11
6	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	14
6.1	Список источников и литературы .....	14
6.2	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». ..	14
7	Материально-техническое обеспечение дисциплины. ....	15
8	Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	15
9	Методические материалы .....	16
9.1	Планы лабораторных занятий. ....	16
9.2	Самостоятельная работа.....	18
<b>Приложения</b>		
Приложение 1. Аннотация дисциплины.....		19
Приложение 2. Лист изменений на 2018/2019 учебный год.....		20
Приложение 3. Лист изменений на 2019/2020 учебный год.....		21
Приложение 4. Лист изменений на 2020/2021 учебный год.....		22

# 1 Пояснительная записка

## 1.1 Цель и задачи дисциплины.

Цель дисциплины – сформировать у студентов системное представление об ИТ-консалтинге как о виде профессиональной и интеллектуальной деятельности.

Задачи дисциплины:

- дать представление о состоянии рынка услуг ИТ-консалтинга;
- сформировать знание о консалтинговом процессе;
- сформировать представление об информационных ресурсах ИТ-консалтинга;
- дать практические навыки ИТ-консалтинга.

## 1.2 Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК - 1	способен проводить обследование организаций, выявлять информационные потребности пользователей, формировать требования к информационной системе	<b>Знать:</b> особенности жизненного цикла консалтингового проекта; <b>Уметь:</b> выполнять технико-экономическое обоснование эффективности инвестиций в ИТ; <b>Владеть:</b> навыками работы с программными продуктами по анализу бизнес-процессов и формированию требований.
ПК - 16	способен осуществлять презентацию информационной системы и начальное обучение пользователей.	<b>Знать:</b> приемы и способы эффективной подачи в визуальной форме сведений по автоматизации и информатизации прикладных процессов; <b>Уметь:</b> осуществлять начальное обучение пользователей в сфере информационного консалтинга; <b>Владеть:</b> навыками наглядной презентации и применения средств обучения пользователей.
ПК - 19	способен принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций в рамках проектных групп, обучать пользователей информационных систем.	<b>Знать:</b> методы организации ИТ-аудита и разработки ИТ-стратегии предприятия, способы организации ИТ-служб на предприятиях; <b>Уметь:</b> формировать требования к информационной системе, обосновывать продуктовое решение и разрабатывать техническое задание на внедрение; <b>Владеть:</b> методиками организации консалтингового проекта и формирования стоимости услуг.

### 1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «ИТ-консалтинг в гуманитарной сфере» относится к вариативной части блока дисциплин учебного плана.

Дисциплина «ИТ-консалтинг в гуманитарной сфере» имеет своей целью формирование у студентов системного представления об ИТ-консалтинге как о виде профессиональной и интеллектуальной деятельности.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Микроэкономика», «Макроэкономика», «Мировые информационные ресурсы», «Методы анализа предметных областей».

В результате освоения дисциплины «ИТ – консалтинг в гуманитарной сфере» формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин: «Распределенные информационные ресурсы в гуманитарной сфере», «Центры обработки данных для гуманитарной сферы», «Методические основы обучения пользователей информационных систем».

## 2 Структура дисциплины

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 28 ч., самостоятельная работа обучающихся 44 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			контактная					Самостоятель- ная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточ- ная аттестация		
1.	ИТ-консалтинг как часть управленческого консалтинга.	7	2					10	Опрос-коллоквиум,
2.	ИТ-аудит и стратегический ИТ-консалтинг.	7	2			8		12	Опрос-коллоквиум, защита лабораторных работ
3.	Операционный ИТ-консалтинг	7	2			6		12	Опрос-коллоквиум, защита лабораторных работ
4.	Продуктовый ИТ-консалтинг	7	2			6		10	Опрос-коллоквиум, защита лабораторных работ

	Зачет с оценкой	7							Зачет по вопросам
	Итого:	-	8	-	-	20	-	44	72

### 3 Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1.	ИТ-консалтинг как часть управленческого консалтинга.	Консалтинг как структурный элемент экономики. Рынок консалтинговых услуг. ИТ-консалтинг с общей структуре консалтинговых услуг. Тенденции развития консалтингового рынка в мире и России. Стадии процесса консультирования. Предпроектная стадия (контакт с клиентом, формирование коммерческого предложения, оформление договорных отношений). Проектная стадия (диагностика, разработка решения, внедрение решения). Послепроектная стадия (анализ последствий и отклонений, самоанализ, корректировка и сервисное обслуживание). Стандарты консалтинговой деятельности.
2.	ИТ-аудит и стратегический ИТ-консалтинг.	Методология ITAF Оценка состояния и уровня зрелости процессов управления ИТ. Стандарт COBIT. Разработка ИТ-стратегии и концепции развития информационных технологий предприятия. Обеспечение соответствия развития ИТ-систем требованиям бизнеса. Определение ключевых параметров реализации ИТ-проектов (цели, задачи, границы, очередность выполнения работ, сроки, стоимость, риски). Разработка ИТ-архитектуры. Формирование целевой архитектуры приложений, данных, интеграции, инфраструктурных решений. Управление инвестициями в ИТ. Техно-экономическое обоснование эффективности инвестиций в ИТ. Оценка совокупной стоимости владения ИТ.
3.	Операционный ИТ-консалтинг	Организация деятельности ИТ-службы. Библиотека ITIL. Разработка моделей и регламентов бизнес-процессов. Реинжиниринг бизнес-процессов. Политики в области создания и эксплуатации компонентов ИТ-инфраструктуры. Должностные инструкции.
4.	Продуктовый ИТ-консалтинг	Требования к функциональности информационной системы. Выбор и обоснование продуктового решения. Техническое задание на внедрение программного продукта. Организация управления процессом внедрения на основе создания совместных рабочих групп. Организация опытной эксплуатации информационной системы. Методика испытаний. Управление вводом информационной системы в промышленную эксплуатацию и разработка ее

		регламентов. Мониторинг результатов внедрения информационной системы и внесение необходимых модификаций.
--	--	--

#### 4 Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	2	3	4
1.	Все разделы	Лекция.	Лекция с использованием иллюстраций и видеоматериалов (на проекторе), с показом образцов аппаратуры, печатных материалов и других изделий. Лекции имеют элементы интерактивности: допускается дискуссия, поощряются правильные ответы на вопросы.
2.	Все разделы	Лабораторная работа.	Предлагается следующая последовательность освоения новых, незнакомых программ. После включения программы надо определить, где находятся ее основные настройки, при необходимости их произвести. Затем вызвать шаблон создаваемого программой документа (если его еще нет), освоить приемы форматирования и настройки характеристик шаблона. После этого – загрузить шаблон данными в виде вызванного файла, либо с помощью клавиатуры и мыши. Далее, манипулируя введенными данными, полезно познакомиться с важнейшими командами и инструментами программы. Как правило, они легкодоступны и находятся на рабочем столе. Необходимо также освоить другие команды, скрытые в меню, но применяемые для решения часто встречающихся на практике задач. Чем чаще встречается задача, тем лучше должны быть освоены способы ее решения. Здесь, правда, возможен элемент субъективизма, поскольку каждому в его деятельности могут встречаться различные задачи. Таким образом, логично осваивать новую программу в следующей последовательности: включение, базовые настройки, загрузка информации, основные инструменты, другие часто используемые команды. Развитое, конкурентоспособное на мировом рынке программное средство обычно содержит сотни и тысячи команд. Например, Microsoft Word содержит около тысячи команд. Запомнить и профессионально освоить их за ограниченное время невозможно, да и не нужно. Но все же полезно ознакомиться со спектром возможностей программы. Тогда если при работе перед вами встанет нестандартная задача, то можно вспомнить, что ее в принципе можно решить, хотя вряд ли удастся вспомнить, как это делается. Но если решение действительно необходимо, открывает новые

			<p>возможности, или существенно экономит время и силы, то поэкспериментировав, почитав литературу, расспросив специалистов, можно в конце концов реализовать нужную функцию компьютерной программы. Главное – знать, что такая функция существует.</p> <p>То есть, полезно не только хорошо освоить базовые действия, но и максимально познакомиться с остальными возможностями.</p> <p>Освоить компьютерную программу можно только в ходе самостоятельной практической работы с реальными задачами, когда проявляются основные функции программы и элементарные пробелы в подготовке пользователя. Именно такие задачи взяты за основу практических занятий. При этом составлено по возможности подробное, безошибочное и ясное описание порядка действий по выполнению заданий.</p> <p>Во всех практических занятиях студентам предлагается выполнить конкретные практические задания. В большинстве заданий сначала надо загрузить исходные файлы с текстами, изображениями и пр. для последующей работы с ними. Исходные файлы являются неотъемлемой частью практикума. В некоторых работах имеются образцы правильного выполнения заданий, в виде иллюстраций форматов JPEG или TIFF.</p>
3.	Все разделы	Самостоятельная работа	<p>Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «ИТ-консалтинг в гуманитарной сфере», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.</p> <p>Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– овладение фундаментальными знаниями;</li> <li>– наработка профессиональных навыков;</li> <li>– приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;</li> <li>– развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.</li> </ul>



## 5 Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль: - опрос-коллоквиум - защита лабораторных работ	5 баллов 10 баллов	20 баллов 40 баллов
Промежуточная аттестация (Зачет с оценкой)		40 баллов
<b>Итого за семестр (дисциплину)</b> <i>Зачет с оценкой</i>		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

### 5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		учёт результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

### 5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

#### Вопросы для промежуточного контроля знаний:

1. Как вы понимаете термины «консалтинг», «информационный консалтинг», «консультирование», «консультант»? (ПК-19)
2. Назовите цель и задачи, решаемые информационным консалтингом. (ПК-19)
3. Что является объектом и предметом информационного консалтинга? (ПК-19)
4. Расскажите, в чем состоит суть внешнего, внутреннего, рекомендующего консультирования. (ПК-16)
5. Назовите предпосылки и закономерности появления информационно-консалтингового обслуживания в современной России. (ПК-16)
6. Расскажите, в чем заключается суть консалтингового обслуживания. (ПК-19)
7. Дайте общую характеристику сегодняшнего рынка консалтинговых услуг. (ПК-16)
8. Назовите причины, по которым компании обращаются за помощью к консультантам. (ПК-19)
9. Расскажите о связи информационного консалтинга с социологией, психологией, педагогикой, культурологией. (ПК-19)
10. Расскажите о связи информационного консалтинга с политологией, менеджментом, экономикой, информатикой. (ПК-19)
11. В чем заключается независимый, рекомендательный, межотраслевой характер оказываемой консультантом помощи? (ПК-16)
12. В чем заключается компетентность, образовательная функция, этические нормы в деятельности консультанта? (ПК-16)
13. Назовите общие и специальные методы, используемые в практике консультирования. (ПК-1)
14. Какие методы работы с информацией используются в практике консультирования? (ПК-1)
15. Какие методы сбора, обработки и анализа информации, разработки предложений используются в практике консультирования? (ПК-1)
16. Объясните суть функции информирования и научной функции консалтинговой деятельности. (ПК-1)
17. Информационные технологии, их классификация по различным признакам, использование в консалтинге. (ПК-1)
18. Программные средства информационных технологий, организационно-методическое обеспечение. (ПК-1)
19. Виды информационно-консалтинговых услуг отечественных и зарубежных компаний. (ПК-19)
20. Как вы понимаете термин «организация»? (ПК-19)
21. Расскажите, что представляют собой внешние и внутренние информационные потоки в организации. (ПК-19)
22. Расскажите, что такое информационная система. (ПК-1)
23. Объясните, как информационные технологии влияют на организацию с экономической и поведенческой позиций. (ПК-1)

24. Что такое информационные потребности организации?. (ПК-16)
25. Что такое информация? Дайте определения понятиям: сигналы, данные, информация, знания. (ПК-1)
26. Расскажите об информационном обществе, его появлении и характерных чертах. (ПК-1)
27. Показатели результативности обеспечения информационных потребностей: релевантность, пертинентность и др. (ПК-1)
28. Почему в современных условиях возрастает роль информационных потребностей, как они возникают? (ПК-19)
29. Расскажите об этапах изучения консультантом информационных потребностей организации. (ПК-19)
30. Что такое клиентская база данных, и каким образом формируется статистический портрет клиента? (ПК-16)
31. Что такое экспертиза, каковы основные принципы и правила экспертизы? (ПК-1)
32. В чем суть информационно-аналитической работы консультанта, и каковы основные задачи этой работы? (ПК-19)
33. В чем заключаются предварительный и начальный этапы экспертной консалтинговой технологии? (ПК-19)
34. Каковы действия консультанта в ходе информационно-поискового, аналитико-синтетического, завершающего этапов экспертной консалтинговой технологии? (ПК-19)
35. Расскажите об основных принципах экспертной технологии. (ПК-19)
36. Что такое информационный ресурс и каковы его особенности? (ПК-16)
37. Каковы свойства информации из внешней и внутренней среды организации? (ПК-16)
38. Расскажите о распространении и свободе пользования ресурсами интернета. (ПК-16)
39. Какие структуры, координируют деятельность интернета? (ПК-16)
40. Опишите основные и вспомогательные компоненты информационного ресурса. (ПК-1)
41. История, современное состояние, механизм действия поисковых систем. (ПК-1)
42. Что такое поисковая оптимизация, каковы внутренние и внешние факторы ранжирования Web-страниц? (ПК-1)
43. Приемы и правила поисковой оптимизации текста и структуры Web-страниц. Ошибки и обман поисковика. (ПК-1)
44. Критерии качества внешних факторов SEO, Google PageRank, ТИЦ и ВИЦ Яндекса. (ПК-1)
45. Индексация сайта в поисковых системах, оптимизация ключевых слов, обмен ссылками, маркетинговые меры SEO. (ПК-1)
46. Расскажите о стратегии государственной информационной политики. (ПК-16)
47. Биржевая и финансовая информация: состав, источники. (ПК-16)
48. Экономико-статистическая информация: содержание, виды, использование. (ПК-16)
49. Коммерческая информация, ее состав, значение, форма представления, источники. (ПК-16)
50. Деловые новости информационного рынка: состав, форма представления, виды, источники. (ПК-16)
51. Государственные кадастры, регистры, реестры: функции и виды. (ПК-16)
52. Метаинформация на рынке деловой информации: потребность, состав. (ПК-19)
53. Расскажите о современном состоянии рынка деловой информации. (ПК-19)
54. Что такое информационное преимущество? (ПК-19)
55. Бизнес-информация и ее место в системе информационного пространства России.

- (ПК-19)
56. История и современное состояние рынка предоставления информационных услуг. (ПК-19)
  57. В чем заключается особенность услуги «консультирование организационных изменений»? (ПК-19)
  58. Что исследуется на предприятии при проведении организационных изменений, и каковы могут быть изменения? (ПК-19)
  59. Что входит в содержание управленческого аудита, как он проводится? (ПК-19)
  60. Объясните, как проводится анализ и оценка конкурентных преимуществ. (ПК-16)
  61. Охарактеризуйте эволюционное и автократическое направления изменений в организации. (ПК-16)
  62. Что такое реинжиниринг бизнес-процесса, каковы его цели и структура? (ПК-1)
  63. Назовите условия успешного реинжиниринга бизнес-процессов и факторы риска. (ПК-1)
  64. Каковы основные этапы проведения реинжиниринга? (ПК-1)
  65. Опишите виды распространенных консалтинговых услуг в России. (ПК-19)
  66. Каковы основные задачи информационно-консалтингового обслуживания? (ПК-16)
  67. Какова организационная структура информационно-консультационной службы? (ПК-16)
  68. Опишите внешние связи информационно-консалтинговой службы. (ПК-16)
  69. Что такое активное информационно-консультационное обслуживание? Какие задачи оно решает? (ПК-16)

#### **Темы докладов-рефератов**

1. Ведущие мировые аудиторские компании «Большой четверки», их консалтинговая деятельность. (ПК-16)
2. Примеры успешной консалтинговой деятельности в современной России. (ПК-16)
3. Методы управления человеческими ресурсами в практике консультирования. (ПК-19)
4. Методы работы с информацией в практике консультирования. (ПК-1)
5. Методы анализа финансово-экономической деятельности в практике консультирования. (ПК-1)
6. Использование социологических методов при изучении информационных потребностей в организации. (ПК-19)
7. Использование психологических методов при изучении информационных потребностей в организации. (ПК-19)
8. Использование экономико-статистических методов при изучении информационных потребностей в организации. (ПК-1)
9. Методы ситуационного управления в ИТ-консалтинге. (ПК-1)
10. Поиск и оценка источников информации в экспертно-консалтинговой деятельности. (ПК-16)
11. Методы анализа данных в экспертно-консалтинговой деятельности. (ПК-1)
12. Синтез моделей, процессов в экспертно-консалтинговой деятельности. (ПК-1)
13. Синтез целей клиентов и формирование гипотез в информационно-консалтинговой деятельности. (ПК-19)
14. Средства блокировки ресурсов интернета и средства обхода блокированных ресурсов. (ПК-1)
15. Ресурсы электронные цифровые, электронные аналоговые, печатные: распространение, достоинства и недостатки. (ПК-19)
16. Википедия как информационный ресурс: достоинства и недостатки. (ПК-16)
17. Юридические информационные ресурсы: состав, значение, источники. (ПК-16)
18. Рынок электронных сделок: банковских, производственных, потребительских и др.

(ПК-16)

19. Современные системы сетевых коммуникаций, предоставляющих доступ к информационным ресурсам. (ПК-19)
20. Возможности социальных сетей как средства предоставления деловой информации. (ПК-19)
21. Возможности почты и мессенджеров как средства предоставления деловой информации. (ПК-19)
22. Инструментальные программные средства проведения реинжиниринга бизнес-процессов. (ПК-1)
23. Инструментальные программные средства проведения организационных изменений на предприятии. (ПК-1)
24. Примеры успешных российских ИТ-консалтинговых агентств. (ПК-16)
25. Примеры успешных зарубежных ИТ-консалтинговых агентств. (ПК-16)

**Тестовые задания**, разработаны для оценки остаточных знаний студентов. Вопросы теста приведены в оценочных материалах по дисциплине.

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1 Список источников и литературы

Основной

1. Грекул, В. И. Аудит информационных технологий: Учебник для вузов / Грекул В.И. - Москва :Гор. линия-Телеком, 2015. - 154 с. (Специальность) ISBN 978-5-9912-0528-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/555524>
2. Исаев, Г. Н. Управление качеством информационных систем: Учебное пособие / Исаев Г.Н. - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 248 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-011794-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/543677>
3. Черников, Б. В. Информационные технологии управления: Учебник / Б.В. Черников. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 368 с.: ил.; . - (Высшее образование). ISBN 978-5-8199-0524-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/373345>

Дополнительный

1. Современные информационно-коммуникационные технологии для успеш. ведения бизнеса: Учеб. / Ю.Д.Романова и др. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 279 с. + (Доп. мат. [znanium.com](https://znanium.com)). - (Учеб. для прогн. MBA). ISBN 978-5-16-006873-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/411654>
2. Федотова Е.Л., Портнов Е.М. Прикладные информационные технологии: Учебное пособие / М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 336 с.
3. Гвоздева В.А. Базовые и прикладные информационные технологии: Учебник / М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 384 с.

### 6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1. <http://www.consultant.ru/> - КонсультантПлюс компьютерная справочная правовая система.
2. <https://journals.sagepub.com> – полнотекстовая БД по 247 профессиональным журналам, доступна по подписке.
3. <https://www.jstor.org> – полнотекстовая база данных рецензируемых научных

журналов и книг, 1200 издателей из 60 стран мира.

## **7 Материально-техническое обеспечение дисциплины.**

Для реализации программы дисциплины требуется:

- компьютеры, позволяющие работать с аппаратурой оцифровки, графическими и мультимедиа редакторами;
- объединение компьютеров в локальную сеть компьютерного класса с высокоскоростным выходом в интернет;
- для лекционного курса – посадочные места по количеству обучающихся, доска, мультимедиа проектор с экраном;
- оснащенное компьютером рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: принтер, сканер, аудио колонки и наушники.

Используемое программное обеспечение:

Наименование ПО	Лицензия/сертификат/заказ	Дата лицензии
Windows XP	19864538	17.11.2005
Microsoft Office 2010	49420326	08.12.2011
Mozilla Firefox 52.8.1 ESR	свободный доступ	свободный доступ
Kaspersky Endpoint Security	1894141205092525	05.12.2014

## **8 Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
  - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
  - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
  - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
  - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
  - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
  - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
  - в печатной форме увеличенным шрифтом;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
  - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
  - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
  - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
  - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
  - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
  - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9 Методические материалы**

### **9.1 Планы лабораторных занятий.**

Цель лабораторных занятий — закрепить знания, полученные студентами на лекциях, получить практические навыки, научить студентов проводить самостоятельные исследования по выбранной теме, а также применять полученные теоретические знания для решения практических задач.

При выполнении лабораторных занятий студентами усваиваются и закрепляются



отдельные разделы курса по управлению ИТ-сервисами и контентом. Лабораторные занятия выполняются на ПЭВМ, результаты работ оформляются в виде отчетов. Защита отчетов по лабораторным занятиям предусматривает как объяснение полученных результатов, так и ответы по разделам теории, на основе которой они получены.

### **Лабораторная работа 1. Обзор возможностей ЕСМ-систем**

Цель работы: Познакомиться с функциональными возможностями коробочных систем управления корпоративным контентом.

Задание:

1. Используя поисковые системы выбрать для анализа три системы управления корпоративным контентом.
2. Определить перечень функциональностей каждой системы, согласно концепции
3. Проанализировать возможности каждой функциональности.
4. Осуществить итоговый анализ исследуемых систем.

### **Лабораторная работа 2. Разработка каталога ИТ-услуг**

Цель работы: Получение практических навыков составления каталога ИТ-услуг.

Задание: Выбрать направление деятельности поставщика ИТ-услуг, представить формализованное описание каталога ИТ-услуг. Содержание описания каждой услуги должно включать в себя следующую информацию:

1. Имя услуги.
2. Описание услуги.
3. Классификацию услуги и ее критичность.
4. Используемые данные или/и схемы данных.
5. Бизнес-процессы, поддерживаемые услугой.
6. Поддерживающие услуги.
7. Поддерживающие ресурсы.
8. Услуги, которые зависят от рассматриваемой услуги.
9. Метрики для услуги.

### **Лабораторная работа 3. Разработка Service Legal Agreement (SLA)**

Цель работы. Получить практические навыки разработки соглашения об уровне предоставления услуги (SLA).

Задание: По одной из определенных при выполнении второго задания ИТ-услуги составить соглашение об уровне предоставления услуги (SLA) согласно типовой структуре:

- определение предоставляемого сервиса, стороны, вовлеченные в соглашение, и сроки действия соглашения;
- дни и часы, когда сервис будет предлагаться, включая тестирование, поддержку и модернизации;
- число и размещение пользователей и/или оборудования, использующих данный сервис;
- описание процедуры отчетов о проблемах, включая условия эскалации на следующий уровень. Должно быть включено время подготовки отчета;
- описание процедуры запросов на изменение. Может включаться ожидаемое время выполнения этой процедуры;
- спецификации целевых уровней качества сервиса, включая: средняя доступность, выраженная как среднее число сбоев на период предоставления сервиса;

минимальная доступность для каждого пользователя; среднее время отклика сервиса; максимальное время отклика для каждого пользователя; средняя пропускная способность;

- описания расчёта приведённых выше метрик и частоты отчётов;
- описание платежей, связанных с сервисом. Возможно как установление единой цены за весь сервис, так и с разбивкой по уровням сервиса;
- ответственности клиентов при использовании сервиса (подготовка, поддержка соответствующих конфигураций оборудования, программного обеспечения или изменения только в соответствии с процедурой изменения);
- процедура разрешения расхождений, связанных с предоставлением сервиса;
- процесс улучшения SLA.

#### **Лабораторная работа 4. Обзор возможностей существующих решений поддержки процессной модели управления ИТ-услугами**

Цель работы. Познакомиться с функциональными возможностями существующих решений поддержки процессной модели управления ИТ-услугами.

Задание:

1. Используя поисковые системы выбрать для анализа три системы поддержки процессной модели управления ИТ-услугами.
2. Проанализировать функциональные возможности поддержки основных процессов согласно ITIL.
3. Осуществить итоговый анализ исследуемых систем.

#### **9.2 Самостоятельная работа.**

Подготовка к опросу на коллоквиумах, 24 часа:

- тема 1 – 5 часов;
- тема 2 – 7 часов;
- тема 3 – 7 часов;
- тема 4 – 5 часов.

Вопросы для промежуточного контроля знаний приведены в перечне оценочных материалов по дисциплине.

Подготовка докладов на коллоквиумах, по 5 часов на каждую тему.

Тематика докладов приведена в перечне оценочных материалов по дисциплине.

Источники для подготовки к коллоквиумам: лекционный курс, рекомендованная основная и дополнительная литература.

## АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «ИТ-консалтинг в гуманитарной сфере» реализуется на факультете Информационных систем и безопасности кафедрой Информационных технологий и систем.

Цель дисциплины – сформировать у студентов системное представление об ИТ-консалтинге как о виде профессиональной и интеллектуальной деятельности.

Задачи дисциплины:

- дать представление о состоянии рынка услуг ИТ-консалтинга;
- сформировать знание о консалтинговом процессе;
- сформировать представление о продуктивном ИТ-консалтинге;
- дать практические навыки ИТ-консалтинга.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

- ПК-1 - способность проводить обследование организаций, выявлять информационные потребности пользователей, формировать требования к информационной системе.
- ПК-16 - способен осуществлять презентацию информационной системы и начальное обучение пользователей.
- ПК-19 - способность принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций в рамках проектных групп, обучать пользователей информационных систем.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:** особенности жизненного цикла консалтингового проекта; приемы и способы эффективной подачи в визуальной форме сведений по автоматизации и информатизации прикладных процессов; методы организации ИТ-аудита и разработки ИТ-стратегии предприятия, способы организации ИТ-служб на предприятиях.

**Уметь:** выполнять технико-экономическое обоснование эффективности инвестиций в ИТ; осуществлять начальное обучение пользователей в сфере информационного консалтинга; формировать требования к информационной системе, обосновывать продуктивное решение и разрабатывать техническое задание на внедрение.

**Владеть:** навыками работы с программными продуктами по анализу бизнес-процессов и формированию требований; навыками наглядной презентации и применения средств обучения пользователей; методиками организации консалтингового проекта и формирования стоимости услуг.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы.

УТВЕРЖДЕНО  
Протокол заседания кафедры  
№12 от 26.06.18 г

### ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе дисциплины «ИТ-консалтинг в гуманитарной сфере»  
по направлению подготовки 09.03.03 «Прикладная информатика», профиль «Прикладная  
информатика в гуманитарной сфере»

на 2018/2019 учебный год

1. В 6.1 «Литература (основная)», вносятся следующие изменения:

1.1. Инженерия требований / Э. Халл, К. Джексон, Дж. Дик ; пер. с англ. А. Снастина ; под  
ред. В.К. Батоврина. — Москва : ДМК, Пресс, 2017. - 218 с. - ISBN 978-5-97060-214-0.  
- Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028046>

2. В 6.2 «Перечень ресурсов сети Интернет» вносятся следующие изменения:

2.1. <https://clarivate.com/webofsciencegroup/solutions/web-of-science> – Международная  
реферативная наукометрическая БД, web-of-science, доступна по подписке.

3. В 7 «Материальное обеспечение» вносятся следующие изменения:

3.1. Microsoft Office 2013, производитель Microsoft, распространение лицензионное

Составитель

Подорожный А.М.

УТВЕРЖДЕНО  
Протокол заседания кафедры  
№12 от 26.06.19 г.

### ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе дисциплины «ИТ-консалтинг в гуманитарной сфере»  
по направлению подготовки 09.03.03 «Прикладная информатика», профиль «Прикладная  
информатика в гуманитарной сфере»

на 2018/2019 учебный год

1. В 6.1 «Литература (основная)», вносятся следующие изменения:

1.1. Аджич Г. Impact Mapping: Как повысить эффективность программных продуктов и проектов по их разработке: Практическое руководство / - М.:Альпина Паблишер, 2017. - 86 с.: 60х90 1/8 (Обложка) ISBN 978-5-9614-6448-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1003514>

2. В 6.2 «Перечень ресурсов сети Интернет» вносятся следующие изменения:

2.1. <https://grebennikon.ru> – научно-практические статьи по маркетингу, менеджменту, финансам и управлению персоналом

3. В 7 «Материальное обеспечение» вносятся следующие изменения:

3.1. ОС Windows 10, распространение лицензионное, без даты.

Составитель

Подорожный А.М.

УТВЕРЖДЕНО  
Протокол заседания кафедры  
№12 от 08.06.20 г.

### ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе дисциплины «ИТ-консалтинг в гуманитарной сфере»  
по направлению подготовки 09.03.03 «Прикладная информатика», профиль «Прикладная  
информатика в гуманитарной сфере»

на 2020/2021 учебный год

1. В 6.1 «Литература (основная)», вносятся следующие изменения:

1.1. Оптимизация интернет-магазина: Почему 95% посетителей вашего сайта ничего не покупают и как это исправить: Справочное пособие / Кроксен-Джон Д., Ван Тондер Й. - М.:Альпина Паблишер, 2018. - 318 с.: ISBN 978-5-9614-7131-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1002813>

2. В 6.2 «Перечень ресурсов сети Интернет» вносятся следующие изменения:

2.1. <https://www.scopus.com> – Международная реферативная наукометрическая БД, Scopus, доступна по подписке.

3. В 7 «Материальное обеспечение» вносятся следующие изменения:

3.1. Антивирус Kaspersky Endpoint Security, 2019

3.2. Платформа ZOOM

Составитель

Подорожный А.М.