

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ястребов Олег Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 16.10.2025 16:50:14
Уникальный программный ключ:
ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Российский университет дружбы народов имени
Патриса Лумумбы»
Высшая школа управления**

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ ИТ-СЕРВИСАМИ В E-COMMERCE

(наименование дисциплины/модуля)

Рекомендована МСЧН для направления подготовки/ специальности:

38.04.05 БИЗНЕС-ИНФОРМАТИКА

(код и наименование направления подготовки/ специальности)

Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):

E-COMMERCE - ЭЛЕКТРОННАЯ КОММЕРЦИЯ

(наименование (направленность) ОП ВО)

2026 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Управление ИТ-сервисами в e-commerce» является формирование у обучающихся системных знаний и практических компетенций в области стратегического и операционного управления информационно-технологическими сервисами в электронной коммерции, включая планирование, проектирование, внедрение, мониторинг и оптимизацию ИТ-инфраструктуры, обеспечивающей функционирование платформ электронной коммерции, управление качеством ИТ-сервисов и их соответствие бизнес-требованиям организации в условиях цифровой трансформации.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Управление ИТ-сервисами в e-commerce» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1 Понимает принципы проектного подхода к управлению
		УК-2.2 Демонстрирует способность управления проектами
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1 Понимает и знает особенности формирования эффективной команды
		УК-3.2 Демонстрирует поведение эффективного организатора и координатора командного взаимодействия
ОПК-4	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ОПК-4.1 Применяет методы командной работы
		ОПК-4.2 Проводит переговоры и разрешает конфликты
		ОПК-4.3 Обладает навыками организации профессионального обучения
		ОПК-4.4 Демонстрирует способность оказывать влияние и быть лидером
ПК-3	Способен осуществлять сопровождение развития существующего продукта	ПК-3.1 Обладает навыками управления жизненным циклом продукта
		ПК-3.2 Осуществляет сопровождение развития существующего продукта

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Управление ИТ-сервисами в e-commerce» относится к обязательной части блока Б1 ОП ВО.

В рамках ОП ВО обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Управление ИТ-сервисами в e-commerce».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/ модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	Теория принятия решений Наука о данных для бизнеса Архитектура предприятия (продвинутый уровень) и автоматизация бизнес-процессов Управление проектами Электронная коммерция и развитие бизнеса на маркетплейсах Управление на основе данных в e-commerce Основы ML для e-commerce	Организационно-управленческая практика Преддипломная практика Выпускная квалификационная работа магистра
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Управление проектами Управление клиентским опытом на маркетплейсе Научно-исследовательская работа (бизнес-практикум) (1-2 семестры)	Научно-исследовательская работа (бизнес-практикум) (3 семестр) Организационно-управленческая практика Преддипломная практика Выпускная квалификационная работа магистра
ОПК-4	Способен управлять взаимодействием с клиентами и партнерами в процессе решения задач	Теория принятия решений Управление проектами	Научно-исследовательская работа (бизнес-практикум) (3 семестр) Организационно-управленческая практика

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/ модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
	профессиональной деятельности	Электронная коммерция и развитие бизнеса на маркетплейсах Моделирование и оптимизация бизнес-процессов Научно-исследовательская работа (бизнес-практикум) (1-2 семестры)	Преддипломная практика Выпускная квалификационная работа магистра
ПК-3	Способен осуществлять сопровождение развития существующего продукта	Электронная коммерция и развитие бизнеса на маркетплейсах Моделирование и оптимизация бизнес-процессов Научно-исследовательская работа (бизнес-практикум) (1-2 семестры)	Дисциплины по выбору (Продуктовый копирайтинг, Продвинутая аналитика и ML для e-commerce, Управление разработкой) Научно-исследовательская работа (бизнес-практикум) (3 семестр) Организационно-управленческая практика Преддипломная практика

* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Управление ИТ-сервисами в e-commerce» составляет 4 зачетные единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ОЧНОЙ** формы обучения

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.				
		1	2	3	4
Контактная работа, ак.ч.	36			36	
Лекции (ЛК)	18			18	
Лабораторные работы (ЛР)					
Практические/семинарские занятия (СЗ)	18			18	
Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. на выполнение КР/КП (при наличии) ак.ч.	90			90	

Вид учебной работы		ВСЕГО, ак.ч.	1	2	3	4
Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.		18			18	
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	144			144	
	зач.ед.	4			4	

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)		Вид учебной работы*
Раздел 1	Стратегические основы управления ИТ-сервисами в e-commerce	1.1	Концептуальные основы управления ИТ-сервисами. Модели и фреймворки управления ИТ-сервисами: ITIL v4, COBIT, ISO 20000. Особенности ИТ-сервисов в электронной коммерции. Архитектура ИТ-инфраструктуры e-commerce платформ.	ЛК, СЗ
		1.2	Стратегическое планирование ИТ-сервисов. Согласование ИТ-стратегии с бизнес-целями организации. Управление портфелем ИТ-сервисов. Оценка зрелости ИТ-процессов и определение целевой модели.	ЛК, СЗ
		1.3	Проектирование каталога ИТ-сервисов для e-commerce. Соглашения об уровне сервиса (SLA). Управление поставщиками ИТ-услуг и контрактами. Модели финансирования ИТ-сервисов.	ЛК, СЗ
Раздел 2	Операционное управление ИТ-сервисами	2.1	Процессы управления инцидентами и проблемами. Система мониторинга и алертов. Service Desk и техническая поддержка пользователей. Управление изменениями и конфигурациями.	ЛК, СЗ
		2.2	Управление доступностью и непрерывностью ИТ-сервисов. Планирование катастрофоустойчивости (DR). Резервное копирование и восстановление данных. Обеспечение информационной безопасности ИТ-сервисов.	ЛК, СЗ
		2.3	Управление производительностью и мощностью ИТ-систем. Оптимизация производительности баз данных и веб-серверов. Балансировка нагрузки и масштабирование. CDN и оптимизация контента.	ЛК, СЗ
Раздел 3	Технологии и инструменты управления ИТ-сервисами в e-commerce	3.1	Облачные технологии в e-commerce. Модели развертывания: IaaS, PaaS, SaaS. Контейнеризация и оркестрация (Docker, Kubernetes). Микросервисная архитектура и API Gateway.	ЛК, СЗ
		3.2	DevOps и непрерывная интеграция/развертывание (CI/CD). Инструменты автоматизации развертывания. Infrastructure as Code (IaC). Мониторинг и логирование в распределенных системах.	ЛК, СЗ
		3.3	Системы управления ИТ-сервисами (ITSM). ServiceNow, JIRA Service Management, ManageEngine ServiceDesk Plus. Интеграция	ЛК, СЗ

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)		Вид учебной работы*
			ITSM с системами мониторинга и бизнес-приложениями. Автоматизация рутинных ИТ-процессов.	

* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – семинарские занятия; КР/КП.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Компьютер/ноутбук с доступом в Интернет и электронно-образовательной среде Университета, браузер, ПО для просмотра PDF, MS Teams, MS Office
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Компьютер/ноутбук с доступом в Интернет и электронно-образовательной среде Университета, браузер, ПО для просмотра PDF, MS Teams, MS Office
Компьютерный класс	Компьютерный класс для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная персональными компьютерами (в количестве 20 шт.), доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Компьютер/ноутбук с доступом в Интернет и электронно-образовательной среде Университета, браузер, ПО для просмотра PDF, MS Teams, MS Office
Для самостоятельной работы обучающихся	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Компьютер/ноутбук с доступом в Интернет и электронно-образовательной среде Университета, браузер, ПО для просмотра PDF, MS Teams, MS Office

* - аудитория для самостоятельной работы обучающихся указывается

ОБЯЗАТЕЛЬНО!

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Гвоздева, В. А. Управление ИТ-услугами и контентом : учебное пособие для вузов / В. А. Гвоздева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 353 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09311-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540509>
2. Зараменских, Е. П. Архитектура предприятия : учебник для вузов / Е. П. Зараменских. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15039-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536966>
3. Советов, Б. Я. Архитектура информационных систем : учебник для вузов / Б. Я. Советов, А. И. Водяхо, В. А. Дубенецкий, В. В. Цехановский ; под редакцией Б. Я. Советова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 269 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07953-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536204>
4. Гаврилов, Л. П. Управление информационными системами : учебник и практикум для вузов / Л. П. Гаврилов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 341 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09997-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541317>
5. Черткова, Е. А. Программная инженерия. Визуальное моделирование программных систем : учебник для вузов / Е. А. Черткова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09172-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540275>

Дополнительная литература:

1. Боровков, И. М. Управление ИТ-проектами : учебное пособие для вузов / И. М. Боровков, А. В. Кузьменко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 225 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17862-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533872>

2. Грекул, В. И. Управление внедрением информационных систем : учебник для вузов / В. И. Грекул, Г. Н. Денищенко, Н. Л. Коровкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 269 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05094-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538834>
3. Вичугова, А. А. Инструментальные средства информационных систем. CASE-технологии : учебное пособие для вузов / А. А. Вичугова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 207 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08834-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540601>
4. Стружкин, Н. П. Базы данных: проектирование. Практикум : учебное пособие для вузов / Н. П. Стружкин, В. В. Годин. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 291 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00739-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536199>
5. Дрецинский, В. А. Методология научных исследований : учебник для вузов / В. А. Дрецинский. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 274 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07187-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538390>
6. Гагарина, Л. Г. Разработка и эксплуатация автоматизированных информационных систем : учебное пособие / Л. Г. Гагарина, Д. В. Киселев, Е. Л. Федотова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-8199-0705-5. — Текст : электронный // Znanium : электронно-библиотечная система [сайт]. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/2133804>
7. Кудрявцев, Д. В. Управление знаниями в области информационных технологий : учебник и практикум для вузов / Д. В. Кудрявцев. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 180 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07925-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542611>
8. Информационная безопасность и защита информации : учебное пособие для вузов / В. Ф. Мелехин, А. В. Мелехин. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2022. — 480 с. — ISBN 978-5-507-44735-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/248743>

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН
<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» www.studentlibrary.ru

- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>

- ЭБС «Троицкий мост» <http://www.trmost.com/>

2. Базы данных и поисковые системы:

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации
<http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOPUS
<http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля:*

1. Курс лекций по дисциплине «Управление ИТ-сервисами в e-commerce».

2. Методические указания по выполнению и оформлению заданий по дисциплине «Управление ИТ-сервисами в e-commerce» (при наличии КР/КП).

* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система* оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины «Управление ИТ-сервисами в e-commerce» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

* - ОМ и БРС формируются на основании требований соответствующего локального нормативного акта РУДН.

РАЗРАБОТЧИКИ:

доцент

Должность, БУП

Подпись

Ванюрихин Ф.Г.

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

Заведующий кафедрой

цифрового менеджмента

Наименование БУП

Подпись

Назюта С. В.

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

**Зав.кафедрой
прикладной экономики**

Должность, БУП

Островская А.А.

Подпись

Фамилия И.О.