

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

на засіданні кафедри  
інформатики та комп'ютерної техніки  
Протокол № 1 від 29.08.2023 р.

**ПОГОДЖЕНО**

Проректор з навчально-методичної  
роботи



Каріна НЕМАШКАЛО

**УПРАВЛІННЯ ІТ-БІЗНЕСОМ**

**робоча програма навчальної дисципліни (РПНД)**

Галузь знань **12 "Інформаційні технології"**  
Спеціальність **126 "Інформаційні системи та технології"**  
Освітній рівень **перший (бакалаврський)**

Освітня програма **"Інформаційні системи та технології"**

Статус дисципліни **вибіркова**  
Мова викладання, навчання та оцінювання **українська**

Розробник:  
к.е.н., доц.

Ольга ВІЛЬХІВСЬКА

Завідувач кафедри  
інформатики та комп'ютерної  
техніки

Сергій УДОВЕНКО

Гарант програми

Ольга ТЮТЮНИК

Харків  
2023

## ВСТУП

Сьогодні на будь-якому підприємстві, яке використовує інформаційні засоби і технології, бізнес-цілі не можуть бути досягнуті без досягнення цілей ІТ та ІТ-цілі не можуть бути досягнуті без зрілих ІТ-процесів. Сучасні інформаційні технології (ІТ) дозволяють знайти рішення, які покращують бізнес-операції, і проявляються кількісно та якісно: кількість послуг, вартість ІТ-послуг і рівень надійності, швидкість виведення нових послуг на ринок або створення нових умов для вже існуючих і т. ін.

В межах дисципліни "Управління ІТ-бізнесом" розглядаються питання співставлення ІТ-послуг з поточними і майбутніми потребами бізнесу; підвищення якості ІТ-послуг; оптимізація довгострокових витрат на надання ІТ-послуг.

Метою навчальної дисципліни є формування теоретичних, практичних та методологічних основ у сфері управління ІТ-бізнесом.

Завданнями навчальної дисципліни є: формування у здобувачів систематичного уявлення про методи та засоби роботи структури ринку, аналіз впровадження кращих практик в управління ІТ, фактичне перетворення внутрішньої ІТ-функції в сервісну організацію.

Предметом навчальної дисципліни є процеси створення нового бізнес-процесу, на основі ІТ-можливостей з урахуванням обов'язків підрозділів компанії в інформаційних системах.

Об'єкт навчальної дисципліни є процеси, програмне забезпечення та ресурси, що впливають на розвиток ІТ-підприємства.

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна визначено в табл. 1.

Таблиця 1

### **Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна**

Результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач вищої освіти
ПР 4	КЗ 8
ПР 5	КЗ 8, КС 1, КС 5
ПР 6	КЗ 8
ПР 7	КЗ 8, КС 8
ПР 8	КС 8
ПР 10	КС 8

де, КЗ 8. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

КС 1. Здатність аналізувати об'єкт проектування або функціонування та його предметну область.

КС 5. Здатність оцінювати та враховувати економічні, соціальні, технологічні та екологічні фактори на всіх етапах життєвого циклу інфокомунікаційних систем.

КС 8. Здатність управляти якістю продуктів і сервісів інформаційних систем та технологій протягом їх життєвого циклу.

ПР 4. Проводити системний аналіз об'єктів проектування та обґрунтовувати вибір структури, алгоритмів та способів передачі інформації в інформаційних системах та технологіях.

ПР 5. Аргументувати вибір програмних та технічних засобів для створення інформаційних систем та технологій на основі аналізу їх властивостей, призначення і технічних характеристик з урахуванням вимог до системи і експлуатаційних умов; мати навички налагодження та тестування програмних і технічних засобів інформаційних систем та технологій.

ПР 6. Демонструвати знання сучасного рівня технологій інформаційних систем, практичні навички програмування та використання прикладних і спеціалізованих комп'ютерних систем та середовищ з метою їх запровадження у професійної діяльності.

ПР 7. Обґрунтовувати вибір технічної структури та розробляти відповідне програмне забезпечення, що входить до складу інформаційних систем та технологій.

ПР 8. Застосовувати правила оформлення проектних матеріалів інформаційних систем та технологій, знати склад та послідовність виконання проектних робіт з урахуванням вимог відповідних нормативно-правових документів для запровадження у професійній діяльності.

ПР10. Розуміти і враховувати соціальні, екологічні, етичні, економічні аспекти, вимоги охорони праці, виробничої санітарії, пожежної безпеки та існуючих державних і закордонних стандартів під час формування технічних завдань та рішень.

## **ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### **Змістовий модуль 1. Організація управління ІТ-індустрії. Інформаційна економіка.**

Тема 1. Тенденції розвитку ІТ-бізнесу.

**1.1.** Розвиток ІТ в Україні: поточна ситуація та перспективи.

Сектор інформаційних технологій (ІТ). Частка ІТ у структурі експорту. Найперспективніші очікувані напрямки ІТ в Україні та світі.

**Тема 2. Механізми функціонування інформаційного ринку.**

**2.1.** Інформаційний ринок.

Особливості об'єктів інформаційного ринку. Формування та функціонування інформаційного ринку. Специфіка інформаційного ринку.

**Тема 3. Створення та організація діяльності компаній ІТ-індустрії.**

**3.1.** Сутність інформаційного бізнесу.

Поняття та економіко-організаційні основи інформаційного бізнесу. Критерії, за якими визначається поняття "інформаційна компанія". Сутність інформації. Види інформації за певними ознаками. Види інформації за певними ознаками. Чинники, що впливають на розвиток інформаційного бізнесу. Групи споживачів інформаційних товарів.

### **3.2. Інформаційні продукти і послуги**

Поняття інформаційного продукту та інформаційної послуги. Міжнародні стандарти промислової класифікації сфери послуг та інші види інформаційних послуг. Горизонтальний та вертикальний рух інформації в інформаційному бізнесі.

## **Тема 4. Система забезпечення ІТ-менеджменту при організації компанії ІТ-індустрії.**

### **4.1. Модель інформаційного бізнесу.**

Структурно-функціональна модель інформаційного бізнесу. Загальна модель бізнесу. Основні функції бізнесу: фінанси, маркетинг, кадри та матеріально-технічне забезпечення. Інформаційні та комунікаційні технології.

### **4.2. Особливості інформаційного бізнесу.**

Основні особливості інформаційного бізнесу (є складовою виробничої інфраструктури і забезпечує інформаційні потреби суб'єктів господарювання та фізичних осіб).

## **Змістовий модуль 2. Сучасний підхід до управління та організації надання послуг у сфері ІТ**

### **Тема 5. Вимоги до методології та засобів управління ІТІЛ процесами.**

#### **5.1. ITSM (IT Service Management).**

ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Методологія ITIL. Стратегія обслуговування ITIL. Дизайн послуг та архітектура управління. Перехід на послуги ITIL. Постійне поліпшення обслуговування ITIL

## **Тема 6. Організація маркетингової діяльності в інформаційному бізнесі**

### **6.1. Маркетинг в інформаційному суспільстві.**

Історичний аспект інформаційного суспільства. Традиційний підхід до маркетингу. Традиційні інструменти управління діяльністю людини: ієрархія, культура, ринок. Трансформації фундаментальних наук. Трансформації маркетингу у діяльності підприємства в умовах глобальних трансформацій життя людства (тенденції змін). Втрата ефективності і старіння традиційних маркетингових інструментів.

## **Тема 7. Технологізація маркетингової діяльності та комп'ютерна техніка.**

### **7.1. Віртуальна організація та дистанційні офіси і маркетингові проекти.**

Суперкомп'ютерні технології. Технологізація маркетингологів. Юдіна Н. Маркетинг в інформаційному суспільстві. Дистанційні технології управління. Інноваційні комп'ютерні технології в маркетинговій діяльності.

## **Тема 8. Консалтинг в сфері інформаційних технологій та організація консультування.**

**8.1.** Використання сучасних інформаційних технологій у консалтинговій діяльності.

Поняття про інформаційні технології. Завдання інформаційних технологій у консалтинговій діяльності. Використання інформаційних технологій у роботі консультанта. Прикладні інформаційні технології та їх застосування в консалтингу.

**Тема 9. Використання ІТ-інструментів для оптимізації управління бізнес-процесами підприємств України.**

**9.1. Місце Інтернет-маркетингу у загальному маркетингу компанії**

Маркетингова стратегія; інформаційні технології; ринок; інтернет-комунікації; інтернет-маркетинг; інтернет-просування.

Перелік лабораторних занять / завдань за навчальною дисципліною наведено в табл. 2

Таблиця 2

**Перелік лабораторних занять / завдань**

Назва завдання	Зміст
Тема 1 - 2. Завдання 1	Аналіз ІТ-інфраструктури компанії
Тема 3 - 4. Завдання 2	Розробка структурної схеми і базових документів інфраструктурних відносин
Тема 5 - 6. Завдання 3	Розробка рекомендацій для вибору постачальників інфраструктури
Тема 7 - 8. Завдання 4	Аналіз ризиків ІТ-інфраструктури компанії
Тема 9. Завдання 5	Аналітична робота: Нові технології в частині ІТ-інфраструктури

Перелік самостійної роботи за навчальною дисципліною наведено в табл. 3.

Таблиця 3

**Перелік самостійної роботи**

Назва завдання	Зміст
Тема 1 - 2	Здійснити аудит ІТ-інфраструктури підприємства. Сформулювати позитивні і негативні особливості ІТ-інфраструктури підприємства. Сформулювати задачі щодо удосконалення ІТ-інфраструктури підприємства
Тема 3 - 4	Розробити пропозиції щодо створення ІТ-інфраструктури підприємства на основі віртуальних робочих місць, сховищ даних, мікросервісного підходу. Обрати тип договору з вендором та розробити проект угоди
Тема 5 - 6	Сформулювати критерії порівняння та обмеження щодо постачання ІТ-інфраструктури. Здійснити порівняльний аналіз сервісів, які надаються постачальниками ІТ-інфраструктури, доступними компаніям у м. Вінниця. Розробити рекомендації для вибору постачальників інфраструктури. Розробити проект інфраструктурного контракту з потенційним вендором

Тема 7 - 8	Здійснити аналіз технологічних, фінансових, технічних та інтеграційних ризиків ІТ-інфраструктури для двох варіантів: віртуальна та невіртуальна інфраструктури. Оцінити рівень інфраструктурного ризику. На основі аналізу сформулювати рекомендації
Тема 9	Здійснити огляд перспективних технологій створення ІТ інфраструктури та аналіз можливостей їх застосування для підприємства (компанії), для якого виконано аудит ІТ-інфраструктури у лабораторній роботі № 1, з урахуванням можливих сценаріїв розвитку підприємства

Кількість годин лекційних та лабораторних занять та годин самостійної роботи наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

## **МЕТОДИ НАВЧАННЯ**

У процесі викладання навчальної дисципліни для набуття визначених результатів навчання, активізації освітнього процесу передбачено застосування таких методів навчання, як:

- словесні (лекції за всіма темами), елементи проблемних лекції (за всіма темами навчальної дисципліни);
- наочні (демонстрації включено в усі лекційні та практичні матеріали);
- практичні (лабораторні заняття за всіма темами навчальної дисципліни).

В умовах змішаної форми навчання подання лекційного матеріалу та/або проведення лабораторних занять та групових та індивідуальних консультацій відбувається з використанням платформи Zoom, в умовах звичайної аудиторної форми заняття проводяться очно, в аудиторіях та комп'ютерних залах.

## **ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ**

Університет використовує 100 бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

**Поточний контроль** здійснюється під час проведення лекційних та лабораторних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача вищої освіти до виконання конкретної роботи і оцінюється сумою набраних балів:

- для дисциплін з формою семестрового контролю екзамен (іспит): максимальна сума – 60 балів; мінімальна сума, що дозволяє здобувачу вищої освіти скласти екзамен (іспит) – 35 балів.

Підсумковий контроль включає семестровий контроль.

Семестровий контроль проводиться у формі семестрового екзамену (іспиту). Складання семестрового екзамену (іспиту) здійснюється під час екзаменаційної сесії.

Максимальна сума балів, яку може отримати здобувач вищої освіти під час екзамену (іспиту) – 40 балів. Мінімальна сума, за якою екзамен (іспит) вважається складеним – 25 балів.

Підсумкова оцінка за навчальною дисципліною визначається:

– для дисциплін з формою семестрового контролю екзамен (іспит) – сумуванням балів за поточний та підсумковий контроль.

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні контрольні заходи:

Поточний контроль: Лабораторні роботи за варіантом (25 балів), письмові контрольні роботи (10 балів), тести (25 балів).

Семестровий контроль: Екзамен (40 балів).

Більш детальну інформацію щодо системи оцінювання наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

Приклад екзаменаційного білета та критерії оцінювання для навчальної дисципліни.

Приклад екзаменаційного білета

Харківський національний економічний університет імені Семена  
Кузнеця

Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

Спеціальність "Інформаційні системи та технології"

Освітньо-професійна програма "Інформаційні системи та технології"

Навчальна дисципліна "Управління ІТ-бізнесом"

**Завдання 1 (діагностичне). (10 балів)**

Здійснити аудит ІТ-інфраструктури підприємства "Софт-сервіс".  
Сформулювати позитивні і негативні особливості ІТ-інфраструктури,  
сформулювати задачі щодо удосконалення ІТ-інфраструктури.

**Завдання 2 (евристичне). (20 балів)**

Сформулювати критерії порівняння та обмеження щодо постачання ІТ-інфраструктури програмного забезпечення. Здійснити порівняльний аналіз сервісів, які надаються постачальниками ІТ-інфраструктури, доступними компаніям у м. Харків. Розробити рекомендації для вибору постачальників інфраструктури. Розробити проект інфраструктурного контракту з потенційним партнером.

**Завдання 3 (діагностичне). (10 балів)**

Навести повні відповіді з поясненнями й прикладами на поставлені завдання в письмовій формі.

1. Поняття інформаційного суспільства?
2. Сутність процесного підходу до управління ІТ-бізнесом.

### **Критерії оцінювання**

Підсумкові бали за екзамен складаються із суми балів за виконання всіх завдань, що округлені до цілого числа за правилами математики. Алгоритм вирішення кожного завдання включає окремі етапи, які відрізняються за складністю, трудомісткістю та значенням для розв'язання завдання. Тому окремі завдання та етапи їх розв'язання оцінюються відокремлено один від одного таким чином:

**Завдання 1.** Може бути виставлено від 10 до 0 балів:

10 балів виставляється у випадку, якщо поставлене завдання розкрито повністю: наведено всі можливі позитивні і негативні особливості ІТ-інфраструктури, сформульовано задачі щодо удосконалення ІТ-інфраструктури підприємства;

7-9 балів виставляються у випадку, якщо поставлене завдання виконано в основному правильно, але є незначні помилки у формулюваннях;

5-6 балів – якщо поставлене завдання виконано в основному правильно, але не повністю сформовано рекомендації щодо удосконалення ІТ-інфраструктури;

4-3 бали – якщо поставлене завдання виконано частково, рекомендації щодо удосконалення ІТ-інфраструктури сформовано зі значними помилками;

2-1 бали – якщо поставлене завдання майже не виконано, відсутні позитивні і негативні особливості ІТ-інфраструктури;

0 бал – якщо завдання не виконано.

**Завдання 2.** Може бути виставлено від 20 до 0 балів:

20 балів виставляється у випадку, якщо поставлене завдання розкрито повністю: сформульовано критерії порівняння та обмеження щодо постачання ІТ-інфраструктури програмного забезпечення. Здійснено порівняльний аналіз сервісів, які надаються постачальниками ІТ-інфраструктури, розроблено рекомендації для вибору постачальників інфраструктури, розроблено проект інфраструктурного контракту з потенційним партнером.

19-17 балів виставляється у випадку, якщо поставлене завдання виконано в основному правильно, сформульовано критерії порівняння та обмеження щодо постачання ІТ-інфраструктури програмного забезпечення. Здійснено порівняльний аналіз сервісів, які надаються постачальниками ІТ-інфраструктури, розроблено рекомендації для вибору постачальників інфраструктури, але в розробленому проекті інфраструктурного контракту з потенційним партнером є незначні помилки;

16-14 балів – якщо поставлене завдання виконано в основному правильно, сформульовано критерії порівняння та обмеження щодо постачання ІТ-інфраструктури програмного забезпечення. Здійснено порівняльний аналіз сервісів, які надаються постачальниками ІТ-інфраструктури, розроблено рекомендації для вибору постачальників інфраструктури, але в розробленому



проекті інфраструктурного контракту з потенційним партнером є значні помилки у формулюваннях;

13-10 балів – якщо поставлене завдання виконано в основному правильно, але критерії порівняння та обмеження щодо постачання ІТ-інфраструктури програмного забезпечення сформульовано не повністю. Порівняльний аналіз сервісів, які надаються постачальниками ІТ-інфраструктури та розроблені рекомендації для вибору постачальників інфраструктури мають неточності, контракт з потенційним партнером виконаний не в повному обсязі;

9-7 бали – якщо поставлене завдання виконано, порівняння та обмеження щодо постачання ІТ-інфраструктури програмного забезпечення сформульовано не повністю. Порівняльний аналіз сервісів, які надаються постачальниками ІТ-інфраструктури та розроблені рекомендації для вибору постачальників інфраструктури оформлені з помилками та в неповному вигляді;

6-4 бали – якщо поставлене завдання виконано частково, порівняння та обмеження щодо постачання ІТ-інфраструктури програмного забезпечення сформульовано не повністю. Порівняльний аналіз сервісів, які надаються постачальниками ІТ-інфраструктури та розроблені рекомендації для вибору постачальників інфраструктури виконано з помилками;

3-1 бал – якщо поставлене завдання майже не виконано, тобто відсутні основні формулювання, аналіз та контракт не створено;

0 балів – якщо відсутня відповідь на питання.

**Завдання 3.** Може бути виставлено від 10 до 0 балів:

10 балів виставляється у випадку, якщо поставлене завдання розкрито повністю;

7-9 балів виставляються у випадку, якщо поставлене завдання виконано в основному правильно, але є незначні помилки у формулюваннях;

5-6 балів – якщо поставлене завдання виконано в основному правильно, але не наведено більшість прикладів;

4-3 бали – якщо поставлене завдання виконано частково, відсутні приклади;

2-1 бали – якщо поставлене завдання майже не виконано, або відсутня більшість визначень;

0 балів – якщо відсутня відповідь на поставлене питання.

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Основна

1. Котлик А. В. Стартап-акселератори як спосіб активізації корпоративних інновацій / А. В. Котлик, Я. Джамаль / Сучасні проблеми управління підприємствами: теорія та практика: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 29 – 30 бер. 2018 р. – Харків : Видавець ФОП Мезіна, 2018. – С. 55-56. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/26239>.

2. Белянська О., Огерчук Ю. Соціальні мережі та бізнес: значимість, переваги та проблеми. Економіка та суспільство. 2021. № 32. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/839/806>.

3. Таптунова І., Казацька М. На шляху до єдиного цифрового ринку ЄС: електронна комерція. ГО «Український центр європейської політики». URL : [https://ucerp.org.ua/wp-content/uploads/2021/07/ucerp\\_report\\_e-commerce\\_31.05.2021.pdf](https://ucerp.org.ua/wp-content/uploads/2021/07/ucerp_report_e-commerce_31.05.2021.pdf).

4. Васильєва Т. Ф. Використання реінжинірингу бізнес-процесів для підвищення ефективності функціонування підприємства / Т. Ф. Васильєва // Розвиток європейського простору очима молоді: економічні, соціальні та правові аспекти : матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції докторантів, молодих учених та студентів, м. Харків, 28 квітня 2017 року. – Харків : ФОП Панов А. М., 2017. – С. 460-464. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/16455>

#### **Додаткова**

5. Гармаш, А. О. Аналіз сучасних бізнес-моделей в ІТ-секторі [Текст] / А. О. Гармаш ; // Статистика України. – 2021. – №3. – С. 39-46.

6. Моделювання бізнес-процесів у фінансовій сфері. Методичні рекомендації до самостійної роботи студентів спеціальності 072 "Фінанси, банківська справа та страхування" освітньої програми "ІТ-фінанси" першого (бакалаврського) рівня [Електронний ресурс] / уклад. С. В. Лелюк; Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця. – Електрон. текстові дан. (7,12 МБ). – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2023. – 44 с.: іл. – Загол. з титул. екрану. – Бібліогр. : с. 42-43. – Режим доступу : <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/29440>

#### **Інформаційні ресурси**

7. Закон України "Про інформацію" № 48 від 02.10.1992 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>