
	<p style="text-align: center;"> МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ЦЕНТРАЛЬНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ Кафедра економіки, менеджменту та комерційної діяльності СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ </p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Назва курсу	МЕНЕДЖМЕНТ ІТ-ПРОДУКТІВ ТА ПОСЛУГ
Викладачі	Горпинченко Ольга Володимирівна, кандидат економічних наук, доцент кафедри економіки, менеджменту та комерційної діяльності
Контактний телефон	+380667958411
Е-mail	77ov77@ukr.net
Обсяг та ознаки дисципліни	<p>Обов'язкова дисципліна професійної підготовки, змістових модулів – 2.</p> <p>Форма контролю: екзамен.</p> <p>Загальна кількість кредитів – 5, годин – 150, у т.ч. лекції – 32 годин, практичні заняття – 16 годин, самостійна робота – 102 години.</p> <p>Курсова робота.</p> <p>Формат: очний (offline / face to face) / дистанційний (online).</p> <p>Мова викладання: українська</p> <p>Рік викладання – 2024-2025 початковий рік</p>
Консультації	Консультації проводяться відповідно до Графіку, розміщеному в інформаційному ресурсі moodle.kntu.kr.ua; у режимі відео конференцій Zoom, через електронну пошту, Viber, Telegram за домовленістю.
Пререквізити	потребує базових знань з основ менеджменту

1. Мета і завдання дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Менеджмент ІТ-продуктів та послуг» є: підготовка фахівців, здатних ефективно управляти процесами впровадження та розвитку ІТ-продуктів і послуг в умовах інноваційних змін. Дисципліна спрямована на розвиток компетенцій з управління життєвим циклом ІТ-продуктів, стратегічного планування та оцінки ринкових можливостей в умовах глобалізації. Особлива увага приділяється вивченню сучасних підходів до управління ІТ-продуктами та послугами, оптимізації бізнес-процесів за допомогою інформаційних технологій, а також інтеграції нових рішень у локальні та глобальні бізнес-структури.

Завданнями дисципліни «Менеджмент ІТ-продуктів та послуг» є:

По-перше, дисципліна має на меті навчити здобувачів розробляти та реалізовувати стратегії управління життєвим циклом ІТ-продуктів і послуг, що охоплює всі етапи від ідеї та розробки до впровадження, підтримки та вдосконалення. По-друге, здобувачі повинні освоїти методи аналізу ринкових тенденцій та потреб клієнтів для створення і впровадження конкурентоспроможних ІТ-рішень. По-третє, дисципліна орієнтована на розвиток навичок оптимізації бізнес-процесів за допомогою сучасних ІТ-інструментів та технологій.

Передумови для вивчення дисципліни: потребує базових знань з основ менеджменту

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен отримати:

ІК. Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачають проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначеності умов і вимог.

Загальні компетентності

ЗК1. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні;

ЗК3. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій;

ЗК4. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети;

ЗК6. Здатність генерувати нові ідеї (креативність);

ЗК7. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу;

Спеціальні компетентності

СК1. Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів;

СК2. Здатність встановлювати цінності, бачення, місію, цілі та критерії, за якими організація визначає подальші напрями розвитку, розробляти і реалізовувати відповідні стратегії та плани;

СК4. Здатність до ефективного використання та розвитку ресурсів організації;

СК5. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління;

СК7. Здатність розробляти проекти, управляти ними, виявляти ініціативу та підприємливість;

СК8. Здатність використовувати психологічні технології роботи з

персоналом;

СК9. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію;

СК 11. Здатність застосовувати сучасні інструменти менеджменту ІТ продуктів та послуг задля забезпечення ефективного функціонування організацій, реалізації проєктів в умовах глобального бізнес-середовища;

Програмні результати навчання

1. Критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій для управління в непередбачуваних умовах;

2. Ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення;

3. Проєктувати ефективні системи управління організаціями;

5. Планувати діяльність організації в стратегічному та тактичному розрізах;

8. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення та інформаційні системи для вирішення задач управління організацією;

13. Вміти планувати і здійснювати інформаційне, методичне, матеріальне, фінансове та кадрове забезпечення організації (підрозділу);

15. Досліджувати, аналізувати, визначати перспективні шляхи розвитку організацій з урахуванням глобальних тенденцій ведення бізнесу в сфері ІТ, обирати інструментарій менеджменту ІТ продуктів та послуг упродовж їх життєвого циклу, розробляти та реалізовувати ефективні проєкти, спираючись на конкурентну ситуацію на глобальному ринку із використанням новітніх цифрових інструментів в сфері ІТ;

3. Політика курсу та академічна доброчесність

Очікується, що здобувачі вищої освіти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлювати наслідки її порушення.

При організації освітнього процесу в Центральнотехнічному національному університеті здобувачі вищої освіти, викладачі та адміністрація діють відповідно до: Положення про організацію освітнього процесу; Положення про організацію вивчення вибіркових навчальних дисциплін та формування індивідуального навчального плану ЗВО; Кодексу академічної доброчесності ЦНТУ.

4. Програма навчальної дисципліни

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	Завдання
Змістовий модуль 1. Управління ІТ-продуктами та послугами			
1	Тема 1. Сутність і значення менеджменту ІТ-продуктів і послуг Еволюція підходів до управління ІТ-продуктів і послуг. Основні поняття та терміни. Роль і значення ІТ у сучасному бізнесі Види ІТ- продуктів і послуг Роль продакт і проджект менеджерів у реалізації ІТ- проєктів.	10	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Пройти тестування по темі. 3. Підготувати доповіді та презентації. 4. Вирішення ситуаційних завдань.
2	Тема 2. Процеси розробки ІТ- продуктів Визначення вимог і управління процесами розробки ІТ-продуктів та послуг Проектування, розробка та імплементація, тестування, верифікація та випуск ІТ-продукту. Підтримка та забезпечення якості продукту.	12	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Пройти тестування по темі. 3. Підготувати доповіді та презентації. 4. Вирішення ситуаційних завдань.
3	Тема 3. Маркетинг ІТ-продуктів і послуг Стратегія просування продукту Ціноутворення в ІТ-продуктах і послугах Управління брендом і репутацією Канали збуту і дистрибуція Цифрові застосунки в ІТ: роль та вплив на ІТ-продукти та послуги.	14	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Пройти тестування по темі. 3. Підготувати доповіді та презентації. 4. Вирішення ситуаційних завдань.
4	Тема 4. Клієнтський сервіс і підтримка ІТ-продуктів Види підтримки (технічна, клієнтська, постпродажна) Стратегії клієнтського сервісу для ІТ- продуктів Інструменти та платформи підтримки користувачів. Психологічні прийоми роботи з клієнтами Процеси обробки запитів та інцидентів Аналіз зворотного зв'язку та покращення сервісу	16	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Пройти тестування по темі. 3. Підготувати доповіді та презентації. 4. Вирішення ситуаційних завдань.
5	Тема 5. Стратегічне управління ІТ продуктами та послугами Розробка стратегії ІТ продуктів та послуг Аналіз ринку і конкурентів Методи дослідження та діагностики в стратегічному управлінні ІТ- продуктами та послугами	14	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Пройти тестування по темі. 3. Підготувати доповіді та презентації. 4. Вирішення ситуаційних завдань.
Змістовий модуль 2. Аналіз і розвиток ІТ-продуктів та послуг			
6	Тема 6. Оцінка ефективності і рентабельності ІТ-продуктів Аналіз фінансових показників і метрик рентабельності ІТ-продуктів Оцінка впливу ІТ-продуктів на загальний бізнес-процес і дохідність Методи збору і аналізу відгуків користувачів для вимірювання ефективності продукту Розробка і використання інструментів	14	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Пройти тестування по темі. 3. Підготувати доповіді та презентації. 4. Вирішення ситуаційних завдань.

	для моніторингу продуктивності IT-продуктів		
7	Тема 7. Управління ресурсами і ризиками в IT-проектах Типи ресурсів в управлінні IT-проектами. Управління людськими ресурсами в IT-проектах Оцінка і управління ризиками Управління бюджетом і витратами	14	1.Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2.Пройти тестування по темі. 3.Підготувати доповіді та презентації. 4.Вирішення ситуаційних завдань.
8	Тема 8. Інновації та технологічні тренди у розвитку IT-продуктів Управління інноваційними процесами Оцінка ринкових трендів Розвиток і масштабування IT-продукту	14	1.Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2.Пройти тестування по темі. 3.Підготувати доповіді та презентації. 4.Вирішення ситуаційних завдань.
9	Тема 9. Цифровізація та глобалізаційні процеси в IT – менеджменті Роль штучного інтелекту та машинного навчання Розвиток хмарних технологій і сервісів Вплив Інтернету речей на IT-продукти Базові заходи щодо інформаційної безпеки	14	1.Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2.Пройти тестування по темі. 3.Підготувати доповіді та презентації. 4.Вирішення ситуаційних завдань.
10	Курсова робота	30	
	Разом	150	

5. Система оцінювання та вимоги

Протягом семестру здобувач може отримати max. 60 балів, у тому числі: перший рубіжний контроль – 30 балів, другий рубіжний контроль – 30 балів; 40 балів виносяться на іспит. По поточному контролю здобувач може набрати бали за активність на лекційних та практичних заняттях, виявлення рівня підготовки здобувачів із зазначеної теми під час опитування, тестування, презентації індивідуальних завдань, вирішення практичних задач та кейсів.

При виставленні загальної оцінки за іспит враховуються результати навчальної роботи здобувача протягом семестру.

Критерії оцінки іспиту:

оцінку «відмінно» (90-100 балів, А) заслуговує здобувач, який:

- всебічно, систематично і глибоко володіє навчально-програмовим матеріалом;
- вміє самостійно виконувати завдання, передбачені програмою, використовує набуті знання і вміння у нестандартних ситуаціях;
- засвоїв основну і ознайомлений з додатковою літературою, яка рекомендована програмою;
- засвоїв взаємозв'язок основних понять дисципліни та усвідомлює їх значення для професії, яку він набуває;
- вільно висловлює власні думки, самостійно оцінює різноманітні життєві явища і факти, виявляючи особистісну позицію;
- самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності, виявив творчі здібності і використовує їх при вивченні навчально-програмового матеріалу, проявив нахил до наукової роботи.

оцінку « добре» (82-89 балів, В) – заслуговує здобувач, який:

- повністю опанував і вільно (самостійно) володіє навчально-програмовим матеріалом, в тому числі застосовує його на практиці, має системні знання в достатньому обсязі відповідно до навчально-програмового матеріалу, аргументовано використовує їх у різних ситуаціях;

- має здатність до самостійного пошуку інформації, а також до аналізу, постановки і розв'язування проблем професійного спрямування;

- під час відповіді допустив деякі неточності, які самостійно виправляє, добирає переконливі аргументи на підтвердження вивченого матеріалу;

оцінку «добре» (74-81 бал, С) заслуговує здобувач, який:

- в загальному роботу виконав, але відповідає на екзамені з певною кількістю помилок;

- вміє порівнювати, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, в цілому самостійно застосовувати на практиці, контролювати власну діяльність;

- опанував навчально-програмовий матеріал, успішно виконав завдання, передбачені програмою, засвоїв основну літературу, яка рекомендована програмою;

оцінку «задовільно» (64-73 бали, D) – заслуговує здобувач, який:

- знає основний навчально-програмовий матеріал в обсязі, необхідному для подальшого навчання і використання його у майбутній професії;

- виконує завдання, але при рішенні допускає значну кількість помилок;

- ознайомлений з основною літературою, яка рекомендована програмою;

- допускає на заняттях чи екзамені помилки при виконанні завдань, але під керівництвом викладача знаходить шляхи їх усунення.

оцінку «задовільно» (60-63 бали, E) – заслуговує здобувач, який:

- володіє основним навчально-програмовим матеріалом в обсязі, необхідному для подальшого навчання і використання його у майбутній професії, а виконання завдань задовольняє мінімальні критерії. Знання мають репродуктивний характер.

оцінка «незадовільно» (35-59 балів, FX) – виставляється студенту, який:

- виявив суттєві прогалини в знаннях основного програмового матеріалу, допустив принципові помилки у виконанні передбачених програмою завдань.

оцінку «незадовільно» (35 балів, F) – виставляється студенту, який:

- володіє навчальним матеріалом тільки на рівні елементарного розпізнавання і відтворення окремих фактів або не володіє зовсім;

- допускає грубі помилки при виконанні завдань, передбачених програмою;

- не може продовжувати навчання і не готовий до професійної діяльності після закінчення університету без повторного вивчення даної дисципліни.

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

6. Рекомендовані джерела інформації

Основні:

1. Баранов В. В. Цифровий менеджмент як обов'язковий складник цифрової економіки: монографія. Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2021. 364 с.
2. В'юник О.В., Кіріченко О.В. Трансформація концепцій логістичного і проектного менеджменту в контексті цифровізації та євроінтеграції. *Центральноукраїнський науковий вісник. Економічні науки*. 2023. №9(42). С. 279-289. <https://dspace.kntu.kr.ua/items/02bcd4bb-e7cd-4086-badb-00fef9e561c7>
3. Глобальна економіка: навчальний посібник / І. І. Вінченко, О. В. Гончаренко, С. В. Васильєв, К. М. Дідур. К.: ТОВ «ДКС центр», 2019. 234 с.
4. Іванова Л.О. Маркетинг послуг : навчальний посібник. Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 165 с.
5. Горпинченко, О.В. Особливості менеджменту ІТ-продуктів та послуг господарюючих суб'єктів в контексті розвитку економіки знань: сучасні виклики та можливості / О.В. Горпинченко, Д.А.Андрощук - Вип. 11 (44). – Кропивницький: ЦНТУ, 2024. - (Препринт. Центральноукраїнський науковий вісник ; ISSN 2663-1644 (on-line)).
6. Концепт Національної стратегії розвитку сфери інтелектуальної власності до 2030 року <https://ipweek.nipo.gov.ua/>
7. Міжнародні економічні та суспільні відносини: стан, проблеми, перспективи розвитку: *монографія* / за ред. Л.М. Савчук, М.В.Корнеєва. Дніпро: Пороги. 2021. 488с.
8. Нова світова економіка: менеджмент, технології, стратегії: навчальний посібник / Т.О. Зінчук, Н.М. Куцмус, О.А. Прокопчук, В.Є. Данкевич [та ін.]; за ред Т.О. Зінчук, Н.М. Куцмус. К.: Центр учбової літератури, 2022. 372 с.
9. Пишуліна О. Цифрова економіка: тренди, ризики та соціальні детермінанти. Київ. 2020. 271 с.

10. Сметанюк О. А., Бондарчук А. В. Особливості системи управління проєктами в ІТ-компаніях. *Агросвіт*. 2020. № 10. С. 105–111. doi: 10.32702/2306-6792.2020.10.105
11. Страпчук С.І. Менеджмент: навчальний посібник. Л.: Видавництво «Новий Світ – 2000», 2024. 356 с.
12. Шимановська-Діанич Л.М. Управління знаннями на підприємстві: моделі, етапи та технології / Л.М. Шимановська-Діанич, О.В. Лозова // *Економіка: реалії часу*. Науковий журнал. – 2023. – № 4 (68). – С. 76-82. – Режим доступу до журн.: <https://economics.net.ua/files/archive/2023/No4/76.pdf>.
13. A.Anosova, O. Horpynchenko, O.a Bulavina, T. Valentieva, H.Shevchuk The use of active learning methods for lifelong education. *Journal for Educators, Teachers and Trainers JETT*, Vol. 13(3); ISSN: 1989-9572 P.260-271 <https://jett.labosfor.com/index.php/jett/article/view/1014?fbclid=IwAR2GG0gy5f-Vn6Zvd3h3FhQY8ybg7ugtxRdAx395lOV6aagpEqy6okohg70>
14. Digital Tiger: the Power of Ukrainian IT – 2023. URL: <https://mind.ua/publications/20270953-it-industriya-v-cifrah-najcikavishi-dani-z-doslidzhennya-digital-tiger>
15. IT Research Ukraine 2023: Адаптивність та стійкість під час війни. URL: <https://itcluster.lviv.ua/projects/it-research-ukraine/>
16. Viunyk, O., Yatsun, V., Horpynchenko, O. (2024). Planning to improve the efficiency of open systems commercial relations to ensure uninterrupted sustainable development: Regional legal aspect. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, Vol. 19, No. 3, pp. 1089-1097. https://www.researchgate.net/publication/379413017_Planning_to_Improve_the_Efficiency_of_Open_Systems_Commercial_Relations_to_Ensure_Uninterrupted_Sustainable_Development_Regional_Legal_Aspect

Додаткові:

1. Горпинченко О.В. Вища освіта як чинник безперервного професійного розвитку працівників. Розвиток інноваційно-інтегрованих структур у вимірі формування інноваційно-орієнтованої моделі економіки : матеріали Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., 21-22 бер. 2018 р. Кропивницький : «Ексклюзив-Систем», 2018. С. 271-274.
2. Горпинченко О.В. Значення професійного розвитку працівників в Україні на сучасному етапі розвитку інноваційної моделі економіки. Конкурентоспроможна модель інноваційного розвитку економіки України : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., 11 квіт. 2018 р. Кропивницький : «Ексклюзив-Систем», 2018. С. 279-281.
3. Levchenko A., Kuzmenko H., Horpynchenko O. The economic benefits of lifelong learning in terms of innovative model of economy: comparative analysis. Central European Conference in Finance and Economics (CEFE 2018). Technical University of Košice, 2018. P. 548-556.
4. Левченко А.О., Горпинченко О.В. Трансформації системи професійного розвитку у глобальному вимірі. Сучасні проблеми економіки : матеріали VIII Міжнар. наук.-практ. конф., 16 жовт. 2018 р. К. : НАУ, 2018. С.173-174.

Інформаційні ресурси:

1. Інформаційний бізнес портал «Про бізнес». URL: <http://obiznese.com/>. 3. Статистична інформація. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
2. Урядовий портал Кабінет Міністрів України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua>.
3. Бази даних ACADEMIC SEARCH COMPLETE на платформі EBSCO. Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського. URL: <http://search.ebscohost.com/>.
4. Результати цифрової трансформації в регіонах України за 2023 рік. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/rezultaty-tsyfrovoi-transformatsii-v-rehion...>
5. Розвиток ІТ бізнесів в Україні та світі – основні тенденції. URL: <https://finance.bigmir.net/ua/business/7215755-rozvitok-it-biznesiv-v-ukrayini-ta-sviti-osnovni-tendentsiyi> (дата звернення: 02.08.2024).
6. EndNote - Clarivate Analytics. URL: <https://access.clarivate.com>.
7. Web of Science. URL: <http://login.webofknowledge.com>.
8. Web of Science ResearcherID. Publons. URL: <http://researcherid.com>.

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри ЕМ та КД, Протокол №1 від «28» серпня 2024 р.