

Міністерство освіти і науки України

Центральноукраїнський національний технічний університет

Кафедра економіки, менеджменту та комерційної діяльності

Методичні рекомендації з дисципліни:

«Менеджмент ІТ продуктів та послуг»

спеціальність 073 «Менеджмент»

освітня програма «Менеджмент ІТ у глобальному бізнес-середовищі»
економічний факультет

Кропивницький 2024

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

Методичні рекомендації з дисципліни «Менеджмент ІТ продуктів та послуг» для здобувачів вищої освіти спеціальності 073 «Менеджмент» ОПП «Менеджмент ІТ у глобальному бізнес-середовищі», курс навчання: перший / [Укладач: проф. Музиченко А.С., доц. Горпинченко О.В.] М-во освіти і науки України, Центральноукраїн. нац. техн. ун-т. Кропивницький: ЦНТУ, 2024. 24 с.

Рецензенти – кандидат економічних наук, професор, доцент кафедри ЕМКД В'юник О.В.;
кандидат економічних наук, доцент кафедри ЕМКД Немченко Т.А.;

Методичні рекомендації визначають мету, завдання, тематику, організаційні аспекти вивчення дисципліни «Менеджмент ІТ продуктів та послуг» для здобувачів вищої освіти спеціальності 073 «Менеджмент» ОПП «Менеджмент ІТ у глобальному бізнес-середовищі»

Укладач:

А.С. Музиченко – д.е.н., проф. кафедри «Економіка, менеджмент та комерційна діяльність»,
О.В. Горпинченко – к.е.н., доц. кафедри «Економіка, менеджмент та комерційна діяльність».

Відповідальний за випуск – к.е.н., доц. О.В. Сторожук

Методичні рекомендації схвалено на засіданні кафедри економіки менеджменту та комерційної діяльності

Протокол від “ 28 ”серпня 2024 року № 1

©ЦНТУ, 2024 рік
© Музиченко А.С.
© Горпинченко О.В.
2024 рік

ЗМІСТ

1. Опис навчальної дисципліни	4
2. Мета та завдання навчальної дисципліни	5
3. Програма навчальної дисципліни	6
4. Структура навчальної дисципліни	8
5. Практичні заняття	9
6. Самостійна робота	14
7. Індивідуальні завдання	15
8. Тести для перевірки знань	16
9. Методи навчання	19
10. Критерії та засоби оцінювання	20
11. Рекомендовані джерела інформації	22

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів ЄКТС – 5	Галузь знань 07 «Управління та адміністрування»	Спеціальної (фахової) підготовки	
Загальна кількість годин - 150	Спеціальність: 073 «Менеджмент» Освітньо-професійна програма: «Менеджмент ІТ у глобальному бізнес-середовищі»	Рік підготовки	
		1-й	1-й
		Семестр	
		1-й	1-й
Тижневих годин навчання: аудиторних –3 самостійної роботи студента – 6,375	Рівень вищої освіти: другий (магістерський)	32 год.	4 год.
		Практичні, семінарські	
		16 год.	4 год.
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
		72 год.	112 год.
		Вид контролю: екзамен	
Курсова робота: 30 год.			

Мова навчання: українська

2. Мета та завдання навчальної 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 проектів 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. Проектувати 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 проекти, спираючись на конкурентну ситуацію на глобальному ринку із використанням новітніх цифрових інструментів в сфері ІТ;

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовний модуль 1. Управління ІТ-продуктами та послугами

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- проектів.

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.

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.

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

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

Змістовий модуль 2.

Інновації і розвиток ІТ-продуктів та послуг

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 для моніторингу продуктивності ІТ-продуктів

Тема 7. Управління ресурсами і ризиками в ІТ-проектах

Типи ресурсів в управлінні ІТ-проектами.
 Управління людськими ресурсами в ІТ-проектах
 Оцінка і управління ризиками
 Управління бюджетом і витратами

Тема 8. Інновації та технологічні тренди у розвитку ІТ-продуктів

Управління інноваційними процесами
 Оцінка ринкових трендів
 Розвиток і масштабування ІТ-продукту

Тема 9. Цифровізація та глобалізаційні процеси в ІТ-менеджменті

Роль штучного інтелекту та машинного навчання
 Розвиток хмарних технологій і сервісів
 Вплив Інтернету речей на ІТ-продукти
 Базові заходи щодо інформаційної безпеки

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин						Кількість годин					
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с. р.		л	п	лаб.	інд.	с. р.
1	2	3	4	5	6	7		3	4	5	6	7
Змістовний модуль 1. Управління ІТ-продуктами та послугами												
Тема 1. Сутність і значення менеджменту ІТ-продуктів і послуг	10	2	1			7	15	2	1			12
Тема 2. Процеси розробки ІТ-продуктів	12	2	1			9	13		1			12
Тема 3. Маркетинг ІТ-продуктів і послуг	14	4	2			8	16	2	2			12
Тема 4. Клієнтський сервіс і підтримка ІТ-продуктів	16	4	2			8	12					12
Тема 5. Стратегічне управління ІТ продуктами та послугами	14	4	2			8	12					12
Змістовний модуль 2. Аналіз і розвиток ІТ-продуктів та послуг												
Тема 6. Оцінка ефективності і рентабельності ІТ-продуктів	14	4	2			8	12					12
Тема 7. Управління ресурсами і ризиками в ІТ-проектах	14	4	2			8	12					12
Тема 8. Інновації та технологічні тренди у розвитку ІТ-продуктів	14	4	2			8	14					14
Тема 9. Цифровізація та глобалізаційні процеси в ІТ - менеджменті	14	4	2			8	14					14
Курсова робота	30					30	30					30
Усього годин	150	32	16			102	150	4	4			142

5. Практичні заняття

Змістовний модуль 1. Управління ІТ-продуктами та послугами

Тема 1. Сутність і значення менеджменту ІТ-продуктів і послуг

План семінарського заняття:

1. Еволюція підходів до управління ІТ-продуктів і послуг. Основні поняття та терміни.
2. Роль і значення ІТ у сучасному бізнесі
3. Види ІТ- продуктів і послуг
4. Роль продакт і проджект менеджерів у реалізації ІТ- проєктів.

Контрольні питання:

1. Які основні функції менеджменту ІТ-продуктів і послуг?
2. Як менеджмент ІТ-продуктів відрізняється від традиційного менеджменту?
3. Яка роль інновацій у менеджменті ІТ-продуктів і послуг?
4. Які фактори впливають на успішність управління ІТ-продуктами?
5. Як зміни в технологіях впливають на менеджмент ІТ-продуктів і послуг?

Ситуаційне завдання:

Ваша команда отримала завдання розробити новий ІТ-продукт для автоматизації обліку витрат у малих підприємствах. Вам потрібно оцінити сутність менеджменту цього продукту та його значення для користувачів. Підготуйте коротку презентацію, в якій визначте основні складові менеджменту ІТ-продуктів і послуг, а також обґрунтуйте, чому ефективний менеджмент є критично важливим для успіху вашого продукту.

Тема 2. Процеси розробки ІТ-продуктів

План семінарського заняття:

1. Визначення вимог і управління процесами розробки ІТ-продуктів та послуг
2. Проєктування, розробка та імплементація, тестування, верифікація та випуск ІТ- продукту.
3. Підтримка та забезпечення якості продукту.

Контрольні питання:

1. Які етапи включає процес розробки ІТ-продукту?
2. Які методології використовуються в розробці ІТ-продуктів?
3. Яка роль тестування в процесі розробки ІТ-продукту?
4. Як оцінюється якість ІТ-продукту на різних етапах розробки?

5. Які чинники можуть вплинути на затримки в розробці ІТ-продуктів?

Ситуаційне завдання:

Ваша компанія почала розробку нового мобільного додатку для організації подій. Вам необхідно визначити ключові етапи процесу розробки, включаючи стадії ітерацій, тестування та впровадження. Складіть план дій для команди, який включатиме основні етапи, відповідальних за кожен етап і терміни виконання. Які методи ви будете використовувати для управління ризиками на кожному етапі?

Тема 3. Маркетинг ІТ-продуктів і послуг

План семінарського заняття:

1. Стратегія просування продукту
2. Ціноутворення в ІТ-продуктах і послугах
3. Управління брендом і репутацією
4. Канали збуту і дистрибуція
5. Цифрові застосунки в ІТ: роль та вплив на ІТ-продукти та послуги.

Контрольні питання:

1. Які особливості маркетингу ІТ-продуктів порівняно з традиційними продуктами?
2. Які методи просування ІТ-продуктів є найбільш ефективними?
3. Як аналіз ринку впливає на стратегію маркетингу ІТ-продуктів?
4. Які канали збуту є найбільш поширеними для ІТ-продуктів?
5. Яка роль брендингу в маркетингу ІТ-продуктів і послуг?

Ситуаційне завдання:

Ваша команда планує запустити новий веб-сервіс для управління проектами. Вам потрібно розробити маркетингову стратегію для просування цього продукту на ринку. Сформулюйте основні компоненти стратегії маркетингу, включаючи цільову аудиторію, канали просування, унікальну пропозицію цінності (UVP) та план запуску. Які інструменти та платформи ви будете використовувати для реалізації вашої стратегії?

Тема 4. Клієнтський сервіс і підтримка ІТ-продуктів

План семінарського заняття:

1. Види підтримки (технічна, клієнтська, постпродажна)
2. Стратегії клієнтського сервісу для ІТ-продуктів
3. Інструменти та платформи підтримки користувачів. Психологічні прийоми роботи з клієнтами
4. Процеси обробки запитів та інцидентів
5. Аналіз зворотного зв'язку та покращення сервісу

Контрольні питання:

1. Які основні компоненти клієнтського сервісу для ІТ-продуктів?
2. Яка роль післяпродажного обслуговування у підтримці ІТ-продуктів?
3. Які інструменти використовуються для управління підтримкою клієнтів в ІТ-сфері?
4. Як зворотний зв'язок від клієнтів впливає на покращення ІТ-продуктів?
5. Які виклики виникають у процесі забезпечення клієнтського сервісу для ІТ-продуктів?

Ситуаційне завдання:

Ваша компанія запустила новий продукт, але після запуску користувачі почали скаржитися на технічні проблеми. Як менеджер з підтримки, вам потрібно створити план клієнтського сервісу, щоб покращити досвід користувачів. Визначте основні елементи вашого плану, включаючи канали зв'язку з клієнтами, процеси обробки скарг та навчання персоналу. Як ви будете вимірювати ефективність свого сервісу?

Тема 5. Стратегічне управління ІТ-продуктами та послугами**План семінарського заняття:**

1. Розробка стратегії ІТ продуктів та послуг
2. Аналіз ринку і конкурентів
3. Методи дослідження та діагностики в стратегічному управлінні ІТ-продуктами та послугами

Контрольні питання:

1. Що таке стратегічне управління ІТ-продуктами і які його основні етапи?
2. Яка роль аналітики даних у стратегічному управлінні ІТ-продуктами?
3. Які інструменти використовуються для стратегічного планування в ІТ-сфері?
4. Як управління ризиками впливає на стратегічне управління ІТ-продуктами?
5. Яка роль команди у процесі стратегічного управління ІТ-продуктами і послугами?

Ситуаційне завдання:

Ваша компанія планує розширити свій портфель ІТ-продуктів, включаючи нові технології, такі як штучний інтелект і блокчейн. Вам потрібно розробити стратегію для стратегічного управління цими новими продуктами та послугами. Оцініть поточні тенденції ринку, визначте основні можливості та загрози, а також сформулюйте цілі та ключові показники успіху для вашої стратегії. Які кроки ви будете вживати для моніторингу реалізації стратегії?

Змістовий модуль 2.

Інновації і розвиток ІТ-продуктів та послуг

Тема 6. Оцінка ефективності і рентабельності ІТ-продуктів

План семінарського заняття:

1. Аналіз фінансових показників і метрик рентабельності ІТ-продуктів
2. Оцінка впливу ІТ-продуктів на загальний бізнес-процес і дохідність
3. Методи збору і аналізу відгуків користувачів для вимірювання ефективності продукту
4. Розробка і використання інструментів для моніторингу продуктивності ІТ-продуктів

Контрольні питання:

1. Які основні показники використовуються для оцінки ефективності ІТ-продуктів?
2. Як розраховується рентабельність інвестицій (ROI) в ІТ-проєктах?
3. Яка роль аналізу витрат і вигод в оцінці ефективності ІТ-продукту?
4. Які методи можуть бути використані для оцінки продуктивності ІТ-систем?
5. Як впливають фактори зовнішнього середовища на оцінку рентабельності ІТ-продуктів?

Ситуаційне завдання:

Ви керуєте проєктом з розробки нового програмного забезпечення для управління відносинами з клієнтами (CRM). Після шести місяців роботи команда представила продукт, але ви отримали негативний відгук від деяких користувачів про його функціональність. Вам потрібно підготувати звіт, який міститиме аналіз витрат і вигод, щоб оцінити рентабельність інвестицій у цей продукт. Які основні показники ви будете використовувати, щоб довести або спростувати ефективність проєкту?

Тема 7. Управління ресурсами і ризиками в ІТ-проєктах

План семінарського заняття:

1. Типи ресурсів в управлінні ІТ-проєктами.
2. Управління людськими ресурсами в ІТ-проєктах
3. Оцінка і управління ризиками
4. Управління бюджетом і витратами

Контрольні питання:

1. Які типи ресурсів є критично важливими для успішної реалізації ІТ-проектів?
2. Які етапи включає процес управління ризиками в ІТ-проектах?
3. Які інструменти та методи використовуються для ідентифікації ризиків в ІТ-проектах?
4. Як оцінюється вплив ризиків на результати ІТ-проектів?
5. Яка роль комунікації в управлінні ресурсами і ризиками в ІТ-проектах?

Ситуаційне завдання:

Ваша команда працює над великим проектом, що передбачає розробку нової платформи для електронної комерції. На початку проекту ви виявили, що основний розробник захворів, що може затримати терміни виконання. Ваша задача — оцінити ризики, пов'язані з цією ситуацією, і розробити план дій для управління ресурсами проекту. Які конкретні заходи ви запропонуєте для мінімізації впливу цього ризику на проект?

Тема 8. Інновації та технологічні тренди у розвитку ІТ-продуктів

План семінарського заняття:

1. Управління інноваційними процесами
2. Оцінка ринкових трендів
3. Розвиток і масштабування ІТ-продукту

Контрольні питання:

1. Які сучасні технологічні тренди впливають на розвиток ІТ-продуктів?
2. Яка роль інновацій в конкуренції на ринку ІТ-продуктів?
3. Як впровадження нових технологій може змінити бізнес-моделі ІТ-компаній?
4. Які приклади успішних інновацій в сфері ІТ-продуктів можна навести?
5. Яка роль досліджень і розвитку (R&D) у процесі впровадження інновацій?

Ситуаційне завдання:

Компанія, в якій ви працюєте, планує ввести нову технологію штучного інтелекту для автоматизації процесів обробки даних. Перед керівництвом стоїть питання: чи варто інвестувати у цю технологію, враховуючи поточні ринкові тенденції? Вам потрібно підготувати презентацію, у якій ви оціните потенційні переваги та ризики впровадження цієї інновації. Які ключові аспекти ви включите у свою презентацію?

Тема 9. Цифровізація та глобалізаційні процеси в ІТ-менеджменті

План семінарського заняття:

1. Роль штучного інтелекту та машинного навчання
2. Розвиток хмарних технологій і сервісів
3. Вплив Інтернету речей на ІТ-продукти
4. Базові заходи щодо інформаційної безпеки

Контрольні питання:

1. Які основні аспекти цифровізації впливають на ІТ-менеджмент?
2. Як глобалізація змінює підходи до управління ІТ-продуктами?
3. Яка роль інформаційних технологій у підтримці глобальних бізнес-процесів?
4. Які виклики виникають для ІТ-менеджменту в умовах цифровізації та глобалізації?
5. Як компанії адаптують свої стратегії управління в умовах глобальної конкуренції?

Ситуаційне завдання:

Ваша компанія планує вихід на міжнародний ринок з новим ІТ-продуктом. Для цього вам потрібно адаптувати продукт до вимог та культурних особливостей нових ринків. Як керівник проєкту, ви повинні оцінити, як цифровізація може вплинути на ваші стратегії виходу на ці ринки. Які аспекти цифровізації ви будете враховувати, і які стратегії управління ви запропонуєте для успішного виходу на нові ринки?

6. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
1	Аналіз впливу нових технологій на конкурентоспроможність ІТ-продуктів	7	12
2	Розробка і реалізація стратегії входу нових ІТ-продуктів на ринки, що розвиваються	9	12
3	Управління життєвим циклом ІТ-послуг: від проєктування до підтримки та оновлень	8	12
4	Методи прогнозування попиту на ІТ-продукти в умовах швидкої цифровізації	8	12
5	Стратегії управління відносинами з ключовими партнерами в сфері ІТ-послуг	8	12
6	Оцінка ефективності маркетингових кампаній для ІТ-продуктів у міжнародному контексті	8	12
7	Інтеграція нових технологій у вже існуючі ІТ-	8	12

	системи		
8	Аналіз ефективності різних підходів до ціноутворення для ІТ-послуг	8	14
9	Оцінка впливу етичних і соціальних аспектів на розробку ІТ-продуктів	8	14
	Разом	72	112

7. Індивідуальні завдання

Виконання індивідуальних завдань має за мету поглибити знання з дисципліни «**Менеджмент ІТ-продуктів та послуг**». Вона передбачає глибоке опрацювання однієї з наведених нижче тем та її презентацію на практичному занятті:

1. Роль даних в управлінні ІТ-продуктами і послугами
2. Аналіз впливу штучного інтелекту на розвиток ІТ-продуктів
3. Стратегії захисту інформації у хмарних ІТ-послугах
4. Управління комунікаціями в глобальних ІТ-проектах
5. Еволюція методів тестування ІТ-продуктів у порівнянні з традиційними підходами
6. Роль UX/UI дизайну у розробці успішних ІТ-продуктів
7. Вплив блокчейн-технологій на управління ІТ-продуктами та послугами
8. Впровадження DevOps-практик для підвищення ефективності ІТ-проектів
9. Управління якістю ІТ-послуг: сучасні підходи і методики
10. Аналіз ефективності використання CRM-систем в управлінні ІТ-проектами
11. Стратегії масштабування ІТ-продуктів для міжнародних ринків
12. Вплив регуляторних вимог на управління ІТ-послугами в різних країнах
13. Моделі бізнес-аналізу для ІТ-продуктів та послуг
14. Впровадження інноваційних підходів до управління ІТ-портфелем
15. Сталий розвиток і екологічні аспекти в управлінні ІТ-продуктами
16. Вплив технології 5G на розвиток ІТ-продуктів і послуг
17. Стратегії адаптації ІТ-продуктів до змінюваного законодавства
18. Моделювання бізнес-процесів для управління ІТ-продуктами
19. Аналіз та управління витратами на ІТ-проекти
20. Використання машинного навчання для покращення функціональності ІТ-продуктів
21. Інтернаціоналізація ІТ-послуг: стратегії та виклики
22. Етика і конфіденційність у розробці ІТ-продуктів
23. Аналіз успішності продуктів через ключові показники ефективності (KPI)
24. Вплив автоматизації на ефективність управління ІТ-проектами
25. Стратегії та методи управління змінами в ІТ-проектах

8. Тести для перевірки знань

1. Яка основна мета менеджменту ІТ-продуктів?

- а) Підвищення прибутковості
- б) Управління командою
- в) Оптимізація технічних рішень
- г) Зниження витрат
- д) Маркетинг ІТ-продукту

2. Яка із перелічених методологій найчастіше використовується у розробці ІТ-продуктів?

- а) Lean
- б) Agile
- в) Waterfall
- г) Six Sigma
- д) Scrum

3. Що з наведеного є ключовим аспектом успіху ІТ-продукту?

- а) Відповідність бюджетному плануванню
- б) Правильна архітектура коду
- в) Орієнтація на клієнта
- г) Місцезнаходження розробників
- д) Рекламна кампанія

4. Який з етапів є першим у процесі розробки ІТ-продукту?

- а) Тестування
- б) Запуск продукту
- в) Планування
- г) Підтримка продукту
- д) Аналітика ринку

5. Що таке MVP у контексті ІТ-продуктів?

- а) Основна маркетингова пропозиція
- б) Мінімально життєздатний продукт
- в) Модель відстеження вартості
- г) Максимальна версія продукту
- д) Модуль варіативного проектування

6. Який з факторів найважливіший для вибору цільової аудиторії ІТ-продукту?

- а) Локація клієнтів
- б) Вік клієнтів
- в) Потреби клієнтів
- г) Доступність інтернету
- д) Спосіб оплати

7. Яка стратегія просування продукту передбачає залучення користувачів через безкоштовний доступ?

- а) Freemium

- б) Платна підписка
- в) Купівля через підписку
- г) Пряма продаж
- д) Оплата за використання

8. Що з переліченого НЕ є складовою життєвого циклу ІТ-продукту?

- а) Тестування
- б) Продаж продукту
- в) Маркетингові дослідження
- г) Підтримка продукту
- д) Розробка технічних характеристик

9. Який документ визначає функціональні вимоги до ІТ-продукту?

- а) Технічне завдання
- б) Продуктова стратегія
- в) Бюджет проєкту
- г) Опис продукту
- д) План релізів

10. Що таке “реліз” в контексті розробки ІТ-продуктів?

- а) Виведення нової версії продукту на ринок
- б) План технічної підтримки
- в) Аналіз ринку
- г) Презентація продукту інвесторам
- д) Оновлення внутрішніх процесів

11. Який елемент маркетингової стратегії найбільше впливає на рішення клієнта придбати ІТ-продукт?

- а) Ціна
- б) Якість підтримки
- в) Функціональність
- г) Бренд
- д) Дизайн продукту

12. Який з наступних аспектів є найважливішим для післяпродажної підтримки ІТ-продуктів?

- а) Регулярні оновлення
- б) Низька вартість послуг
- в) Наявність реклами
- г) Доступ до тестових версій
- д) Швидкість відповіді на запити

13. Що таке клієнтський досвід (CX) в контексті ІТ-продуктів?

- а) Загальна якість технічної підтримки
- б) Суб'єктивне враження клієнта від взаємодії з продуктом
- в) Оцінка продукту конкурентами
- г) Маркетингові стратегії
- д) Вартість підписки

14. Яка методологія проєктного менеджменту передбачає ітераційний підхід до розробки?

- a) Waterfall
- б) Agile
- в) Kanban
- г) PRINCE2
- д) Lean

15. Що таке “час виходу на ринок” у контексті ІТ-продуктів?

- a) Час між розробкою та продажем продукту
- б) Тривалість життєвого циклу продукту
- в) Час роботи над технічними завданнями
- г) Тривалість маркетингової кампанії
- д) Час тестування

16. Який метод тестування продукту залучає реальних користувачів для перевірки функцій?

- a) Альфа-тестування
- б) Бета-тестування
- в) Регресивне тестування
- г) Юніт-тестування
- д) Стрес-тестування

17. Що є основним джерелом фінансування стартапів у сфері ІТ?

- a) Власні заощадження
- б) Венчурні інвестиції
- в) Банківські кредити
- г) Державні гранти
- д) Продаж акцій

18. Яке з наведених рішень є прикладом хмарного сервісу?

- a) Google Drive
- б) Microsoft Excel
- в) SAP
- г) Windows OS
- д) Visual Studio

19. Яка стратегія управління продуктом передбачає постійне оновлення функцій після релізу?

- a) Agile
- б) Lean
- в) DevOps
- г) Waterfall
- д) Scrum

20. Яке з наведених визначень найточніше описує User Story?

- a) Короткий опис бажаного результату для кінцевого користувача
- б) План розробки продукту
- в) Оцінка ризиків проєкту
- г) Стратегія маркетингу продукту
- д) План зростання аудиторії

21. Яке з наступних понять стосується захисту даних користувачів?

- a) GDPR

- б) API
- в) MVP
- г) DNS
- д) HTTP

22. Що є основною метою DevOps-підходу?

- а) Оптимізація маркетингових процесів
- б) Прискорення взаємодії між розробниками та операційними командами
- в) Підвищення продажів
- г) Впровадження інновацій
- д) Зниження витрат на рекламу

23. Що з переліченого є ключовим фактором успіху IT-стартапу?

- а) Високий бюджет
- б) Унікальність ідеї
- в) Досвід команди
- г) Географічне положення
- д) Маркетингова стратегія

24. Яка метрика використовується для оцінки рентабельності IT-продукту?

- а) ROI
- б) SWOT
- в) MVP
- г) KPI
- д) UX

25. Що таке Time to Market (TTM)?

- а) Час, необхідний для виведення продукту на ринок
- б) Час тестування продукту
- в) Час розробки дизайну
- г) Тривалість маркетингової кампанії
- д) Час роботи над технічним завданням

9. Методи навчання

Під час викладання навчальної дисципліни «**Менеджмент IT-продуктів та послуг**» застосовуються наступні методи:

- словесні (лекції, бесіди);
- наочні, під час лекцій (інформаційних, аналітичних, проблемних) та практичних занять, в тому числі з використанням мультимедійного забезпечення та інших ТЗН;
- практичні, під час виконання практичних робіт, задач, вправ;
- інтерактивні методи навчання під час проведення опитування, аналізу практичних ситуацій, дискусії, мозкового штурму, ділових ігор, розгляду кейс-стаді;
- інноваційні, зокрема проєктно-дослідницький метод; інтегровані методи; заняття із використанням ІКТ. Застосовуються наступні інформаційно-комунікаційні технології та діджитал-інструменти: цифрові інструменти Google,

програмне забезпечення для проведення опитувань Kahoot, Notion, програмні продукти від Microsoft, хмарний графічний сервіс Canva;

- методи дистанційного навчання за допомогою платформ: Moodle, Zoom.

10. Критерії та засоби оцінювання

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.

Розподіл балів для поточного оцінювання за видами робіт

Види робіт	Розподіл балів у %	Загальна кількість балів за поточним оцінюванням	Розподіл за рубіжними контролями	
			I	II
Поточне опитування за темою	30%	18	10	8
Презентація індивідуального реферативного завдання	18%	11	5	6
Проходження тестів в Moodle	30%	18	10	8
Вирішення ситуаційних задач	22%	13	5	8
Разом	100 %	60 балів	30 балів	30 балів

Критерії оцінки іспиту:

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

- всебічно, систематично і глибоко володіє навчально-програмним 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;

- вмів 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 здобувачу, який:

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

оцінку «незадовільно» (35 балів, F) – виставляється здобувачу, 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 проєкту (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

11.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-00fef9e561e7>
3. Глобальна економіка: навчальний посібник / І. І. Вініченко, 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.Корнєєва. 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. Пищуліна 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>.