

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»  
(ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»)

Северодонецкий технологический институт  
Кафедра информационных технологий, приборостроения и электротехники

УТВЕРЖДАЮ:  
Врио. директора СТИ (филиал)  
ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»  
Ю.В. Бородач  
(подпись) \_\_\_\_\_ 2024 года  
«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Управление ИТ-сервисами и контентом»**

По направлению подготовки: 09.03.02 Информационные системы и технологии

Профиль: Цифровые технологии в экономике

## Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» по направлению подготовки 09.03.02 Информационные системы и технологии (профиль «Цифровые технологии в экономике») – 24 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» разработана в соответствии федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 09.03.02 Информационные системы и технологии, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 сентября 2017 г. № 926 (с изменениями и дополнениями в соответствии с приказами Министерства образования и науки Российской Федерации № 1456 от 26.11.2020 г., № 83 от 08.02.2021 г., № 662 от 19.07.2022 г. и № 208 от 27.02.2023 г.).

СОСТАВИТЕЛЬ:

ст. преподаватель Кузнецова Е.В.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры информационных технологий, приборостроения и электротехники « 05 » сентября 2024 г., протокол № 1.

Заведующий кафедрой ИТПЭ  В.Г. Чебан

Переутверждена: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., протокол № \_\_\_\_.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии Северодонецкого технологического института (филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Луганский государственный университет имени Владимира Даля» « 16 » сентября 2024 г., протокол № 1.

Председатель учебно-методической комиссии  
СТИ (филиал) ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В.Даля»

 Ю.В. Бородач

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цели изучения дисциплины – формирование профессиональных навыков, необходимых для успешного управления ИТ-сервисами и внутрифирменным контентом предприятия с целью повышения эффективности управления предприятием.

Задачи: изучить сущность, цель и задачи управления ИТ-сервисами предприятия, основные процессы поддержки и предоставления ИТ-сервисов; ознакомить студентов с принципами управления корпоративным контентом предприятия и рынком ЕСМ-решений; рассмотреть задачи web-интеграции и подходы к ее осуществлению на предприятии, вопросы управления контентом и данными web-сайта.

## 2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Управление ИТ-сервисами и контентом» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока 1 учебного плана по направлению подготовки 09.03.02 Информационные системы и технологии.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знание основных методов формализации требований для управления ИТ-сервисами; правил и принципов деловой коммуникации;

умения осуществлять деловую коммуникацию в сфере управления ИТ-сервисами; разрабатывать технико-экономическое обоснование создания ИТ-сервисов и контента;

владения навыками успешного управления ИТ-сервисами и внутрифирменным контентом; навыками анализа предметной области, разработки требований на создание ИТ-сервисов.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплины «Инновационные подходы в управлении».

Служит основой для изучения следующих дисциплин: «Информационные системы и технологии в управленческой деятельности», «Корпоративные информационные системы», «Распределенные информационные системы».

## 3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	<p>УК-2.1. Знает виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность</p> <p>УК-2.2. Умеет проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности</p> <p>УК-2.3. Владеет методиками разработки цели и задач проекта;</p>	<p><b>Знать:</b> виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность.</p> <p><b>Уметь:</b> проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности.</p>

	методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией	<b>Владеть:</b> методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией.
ПК-4. Способен обеспечить бесперебойное и автоматизированное управление бизнес-процессами путем организации управления и администрирования программно-аппаратными средствами информационных систем организаций	<p>ПК-4.1. Знает способы и методы бесперебойного и автоматизированного управления бизнес-процессами, программно-аппаратные средства информационных систем организаций</p> <p>ПК-4.2. Умеет применять современные средства и методы для бесперебойного и автоматизированного управления бизнес-процессами</p> <p>ПК-4.3. Владеет навыками обеспечения бесперебойного и автоматизированного управления бизнес-процессами путем организации управления и администрирования программно-аппаратными средствами информационных систем организаций</p>	<p><b>Знать:</b> способы и методы бесперебойного и автоматизированного управления бизнес-процессами, программно-аппаратные средства информационных систем организаций</p> <p><b>Уметь:</b> применять современные средства и методы для бесперебойного и автоматизированного управления бизнес-процессами</p> <p><b>Владеть:</b> навыками обеспечения бесперебойного и автоматизированного управления бизнес-процессами путем организации управления и администрирования программно-аппаратными средствами информационных систем организаций</p>
ПК-6. Способен принимать участие в управлении проектами по созданию (модификации) информационных систем и программных комплексов, учитывая проблемы и тенденции развития рынка программного обеспечения, на всех этапах их жизненного цикла	<p>ПК-6.1. Знает направления развития методов и программных средств создания (модификации) информационных систем, проблемы и тенденции развития рынка программного обеспечения, процессы жизненного цикла систем</p> <p>ПК-6.2. Умеет разрабатывать и оформлять документацию на разработку, приобретение, поставку информационных систем или технологических решений</p> <p>ПК-6.3. Владеет навыками в управлении проектами по созданию (модификации) информационных систем и программных комплексов, практическим опытом рыночной оценки конкретного программного продукта</p>	<p><b>Знать:</b> направления развития методов и программных средств создания (модификации) информационных систем, проблемы и тенденции развития рынка программного обеспечения, процессы жизненного цикла систем</p> <p><b>Уметь:</b> разрабатывать и оформлять документацию на разработку, приобретение, поставку информационных систем или технологических решений</p> <p><b>Владеть:</b> навыками управления проектами по созданию (модификации) информационных систем и программных комплексов, практическим опытом рыночной оценки конкретного программного продукта</p>

#### 4. Структура и содержание дисциплины

##### 4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	108 (3 зач. ед.)	108 (3 зач. ед.)
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	51	10
в том числе:		
Лекции	17	4
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	34	6
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса ( <i>индивидуальные задания</i> )	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	57	98
Форма аттестация	зачет	зачет

##### 4.2. Содержание разделов дисциплины

###### **Тема 1. Сервисный подход как основа деятельности организации.**

Цель и задачи дисциплины. ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы. Процессный подход и организация бизнеса на рынке ИТ-услуг. Понятие ИТ-сервиса и объекты информационного менеджмента. Корпоративные ИТ-сервисы и их виды.

###### **Тема 2. Функциональные области управления службой. ИС ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы.**

Организация службы ИС на предприятии: функциональные направления управления службой и основные задачи работы. Функциональная модель управления и процессный подход: достоинства и недостатки. Процессы, функции, роли в процессной модели управления. Переход к процессной модели ITIL/ITSM.

###### **Тема 3. Библиотека ITIL и ее состав. Жизненный цикл ИТ-сервиса (услуги).**

Общие сведения о библиотеке ITIL; процессы поддержки ИТ-сервисов; процессы предоставления ИТ-сервисов; Ключевые стадии ЖЦ сервиса. Ключевые концепции стратегии сервиса. Классификация поставщиков услуг. Управление услугами как стратегический актив предприятия. Назначение стадии Стратегии услуг, роли и ответственности.

###### **Тема 4. Проектирование услуги (сервиса).**

Проектирование услуг: назначение, цели и задачи. Ценность для бизнеса. Ключевые понятия книги ITIL Проектирование услуги (сервиса).

###### **Тема 5. Внедрение или преобразование сервиса и его эксплуатация.**

Стадия Внедрение сервиса и ее назначение. Ключевые принципы преобразованием сервиса. Процесс Управления изменениями. Типы изменений. Процедура внесения изменений. Стадия Эксплуатация сервиса и ее назначение. Ключевые процессы и активности стадии. Ключевые процессы и активности этапа Эксплуатации сервиса

### Тема 6. Непрерывное улучшение услуги (сервиса).

Стадия Непрерывное улучшение сервиса и ее содержание. Модель процесса Улучшение сервиса из 7 шагов. Стандарты ITIL/ITSM. Управление ИТ-сервисами и Управление ИТ-службами Процессы предоставления ИТ-услуг. Спецификации целевых уровней качества сервиса. Каталог сервисов. Ключевые показатели эффективности (KPI).

### Тема 7. Базовые сервисы платформы «Информация по требованию»: сервисно-ориентированная архитектура.

Структура платформы «Информация по требованию». Управление структурированными данными и неструктурированным контентом, поиск и анализ данных, управление основными данными (НСИ) интеграция данных. Базис платформы: открытые стандарты на основе XML и Web-сервисов, сервис-ориентированная архитектура (SOA)

### Тема 8. Системы управления контентом.

Понятие управления корпоративным контентом. Концепция Системы управления контентом (ЕСМ). Виды корпоративного контента. Данные и контент в корпоративных системах. Безбумажный офис – перспектива использования.

#### 4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	Сервисный подход как основа деятельности организации	2	0,5
2	Функциональные области управления службой. ИС ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы	2	0,5
3	Библиотека ITIL и ее состав. Жизненный цикл ИТ-сервиса (услуги)	2	0,5
4	Проектирование услуги (сервиса)	2	0,5
5	Внедрение или преобразование сервиса и его эксплуатация	2	0,5
6	Непрерывное улучшение услуги (сервиса)	2	0,5
7	Базовые сервисы платформы «Информация по требованию»: сервисно-ориентированная архитектура	2	0,5
8	Системы управления контентом	3	0,5
<b>Итого:</b>		<b>17</b>	<b>4</b>

#### 4.4. Практические занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	Принципы построения сервисно-ориентированного учета затрат на предприятии. Расчет стоимости ИТ услуги.	4	2
2	Построение модели затрат. Затраты на персонал.	4	2
3	Каталог ИТ-сервисов.	4	
4	Портфель ИТ услуг.	4	
5	Соглашение об уровне предоставляемых услуг.	4	
6	Управление качеством сервиса. Непрерывное улучшение работы ИТ-сервиса.	4	
7	Система управления контентом. Работа с видами контента.	4	
8	Интернет ресурс предприятия. Веб-сайт и портал организации.	6	2
<b>Итого:</b>		<b>34</b>	<b>6</b>

#### 4.5. Лабораторные работы

Лабораторные работы по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом» не предусмотрены учебным планом.

#### 4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1	Сервисный подход как основа деятельности организации	Изучение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям	5	10
2	Функциональные области управления службой. ИС ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы	Изучение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям	6	12
3	Библиотека ITIL и ее состав. Жизненный цикл ИТ-сервиса (услуги)	Изучение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям	6	12
4	Проектирование услуги (сервиса)	Изучение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям	8	12
5	Внедрение или преобразование сервиса и его эксплуатация	Изучение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям	8	12
6	Непрерывное улучшение услуги (сервиса)	Изучение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям	8	12
7	Базовые сервисы платформы «Информация по требованию»: сервисно-ориентированная архитектура	Изучение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям	6	12
8	Системы управления контентом	Изучение лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям	6	12
9	Подготовка к зачету.	Проработка изученного материала	4	4
<b>Итого:</b>			<b>57</b>	<b>98</b>

#### 4.7. Курсовые работы/проекты.

Согласно учебному плану, курсовая работа (проект) по данной дисциплине не предусмотрены.

## 5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;
- технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);
- технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;
- технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;
- технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);
- технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования
- технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

## 6. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины:

### а) основная литература:

1. Аксенов, К. Б. ITIL: Управление ИТ-услугами / К. Б. Аксенов. – 2-е изд. – М.: Альпина Паблишер, 2021. – 432 с.
2. Ширяев, А. А. Системы управления контентом и информацией: учебное пособие / А. А. Ширяев. – СПб.: Питер, 2022. – 368 с.
3. Хьюм, Д. ITIL Foundation: Основы управления ИТ-услугами / Д. Хьюм. – М.: Юрайт, 2021. – 240 с.
4. Зорина Н. В. Управление информационными сервисами [Электронный ресурс]: учебное пособие. - М.: РТУ МИРЭА, 2020. – Режим доступа: <https://library.mirea.ru/secret/26082020/2335.iso>
5. Зорина Н. В., Хлебникова В. Л., Панченко В. М. Управление информационными сервисами и контентом [Электронный ресурс]: метод. рекомендации по выполнению практич. работ. - М.: РТУ МИРЭА, 2018. – Режим доступа: <http://library.mirea.ru/secret/04122018/1891.iso>

6. Бараксанов, Д. Н. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебное пособие / Д. Н. Бараксанов, Ю. П. Ехлаков. – Томск : ФДО, ТУСУР, 2015. – 144 с. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/18459133>–

#### **б) дополнительная литература:**

1. Делилл, Л. Справочник ИТIL: Инструменты и методы управления ИТ-услугами / Л. Делилл. – М.: Питер, 2021. – 384 с.
2. Егоров, С. М. Современные системы управления контентом: учебник / С. М. Егоров. – М.: Инфра-М, 2021. – 352 с.
3. Олд, Р. CMS Made Simple: Разработка и управление веб-контентом / Р. Олд. – М.: Эксмо, 2021. – 256 с.
4. Технологии мобильной связи: услуги и сервисы / А. Г. Бельтов, И. Ю. Жуков, Д. М. Михайлов, А. В. Стариковский. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 206 с. – (Просто, кратко, быстро). – ISBN 978-5-16-004889-5. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/10027105>

#### **Интернет-ресурсы:**

1. Министерство образования и науки Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф>
2. Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации – <http://www.mnr.gov.ru>
3. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru>
4. Министерство образования и науки Луганской Народной Республики – <https://minobr.su>
5. Министерство природных ресурсов и экологической безопасности ЛНР – <https://www.mprlnr.su>
6. Народный совет Луганской Народной Республики – <https://nslnr.su>
7. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>
8. Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru>
9. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru>
10. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru>

#### **Электронные библиотечные системы и ресурсы:**

1. Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>
2. Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU» – <http://elibrary.ru>
4. ЭБС Издательства «ЛАНЬ» – <https://e.lanbook.com>

#### **Информационный ресурс библиотеки образовательной организации**

1. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru>

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

Освоение дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Лекционные занятия: комплект электронных презентаций/слайдов; аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Практические занятия: учебный компьютерный класс, имеющий рабочие места студентов, оснащённые компьютерами с доступом в Интернет, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), бесплатное программное обеспечение.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащённое компьютером с доступом в Интернет. В качестве материально-технического обеспечения дисциплины могут быть использованы мультимедийные средства; наборы слайдов, демонстрационные приборы, при необходимости – средства мониторинга и т.д.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	<a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a>
Операционная система	UBUNTU 19.04	<a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu">https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu</a>
Браузер	Firefox Mozilla	<a href="http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx">http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx</a>
Браузер	Opera	<a href="http://www.opera.com">http://www.opera.com</a>
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	<a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>
Файл-менеджер	Far Manager	<a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>
Архиватор	7Zip	<a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	<a href="http://www.gimp.org/">http://www.gimp.org/</a> <a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a> <a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP">http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP</a>
Редактор PDF	PDFCreator	<a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>
Аудиоплеер	VLC	<a href="http://www.videolan.org/vlc/">http://www.videolan.org/vlc/</a>

**8. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля  
и промежуточной аттестации по дисциплине**

**Паспорт  
оценочных средств по учебной дисциплине  
«Управление ИТ-сервисами и контентом»**

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Знает виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность УК-2.2. Умеет проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности УК-2.3. Владеет методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и	Тема 1. Сервисный подход как основа деятельности организации Тема 2. Функциональные области управления службой. ИС ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы Тема 3. Библиотека ITIL и ее состав. Жизненный цикл ИТ-сервиса (услуги) Тема 4. Проектирование услуги (сервиса) Тема 5. Внедрение или преобразование сервиса и его эксплуатация Тема 6. Непрерывное улучшение услуги (сервиса) Тема 7. Базовые сервисы платформы «Информация по требованию»: сервисно-ориентированная архитектура Тема 8. Системы управления контентом	5

			стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией		
2	ПК-4	Способен обеспечить бесперебойное и автоматизированное управление бизнес-процессами путем организации управления и администрирования программно-аппаратными средствами информационных систем организаций	<p>ПК-4.1. Знает способы и методы бесперебойного и автоматизированного управления бизнес-процессами, программно-аппаратные средства информационных систем организаций</p> <p>ПК-4.2. Умеет применять современные средства и методы для бесперебойного и автоматизированного управления бизнес-процессами</p> <p>ПК-4.3. Владеет навыками обеспечения бесперебойного и автоматизированного управления бизнес-процессами путем организации управления и администрирования программно-аппаратными средствами информационных систем организаций</p>	<p>Тема 1. Сервисный подход как основа деятельности организации</p> <p>Тема 2. Функциональные области управления службой. ИС ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы</p> <p>Тема 3. Библиотека ITIL и ее состав. Жизненный цикл ИТ-сервиса (услуги)</p> <p>Тема 4. Проектирование услуги (сервиса)</p> <p>Тема 5. Внедрение или преобразование сервиса и его эксплуатация</p> <p>Тема 6. Непрерывное улучшение услуги (сервиса)</p> <p>Тема 7. Базовые сервисы платформы «Информация по требованию»: сервисно-ориентированная архитектура</p> <p>Тема 8. Системы управления контентом</p>	5

3	ПК-6	Способен принимать участие в управлении проектами по созданию (модификации) информационных систем и программных комплексов, учитывая проблемы и тенденции развития рынка программного обеспечения, на всех этапах их жизненного цикла	<p>ПК-6.1. Знает направления развития методов и программных средств создания (модификации) информационных систем, проблемы и тенденции развития рынка программного обеспечения, процессы жизненного цикла систем</p> <p>ПК-6.2. Умеет разрабатывать и оформлять документацию на разработку, приобретение, поставку информационных систем или технологических решений</p> <p>ПК-6.3. Владеет навыками в управлении проектами по созданию (модификации) информационных систем и программных комплексов, практическим опытом рыночной оценки конкретного программного продукта</p>	<p>Тема 1. Сервисный подход как основа деятельности организации</p> <p>Тема 2. Функциональные области управления службой. ИС ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы</p> <p>Тема 3. Библиотека ITIL и ее состав. Жизненный цикл ИТ-сервиса (услуги)</p> <p>Тема 4. Проектирование услуги (сервиса)</p> <p>Тема 5. Внедрение или преобразование сервиса и его эксплуатация</p> <p>Тема 6. Непрерывное улучшение услуги (сервиса)</p> <p>Тема 7. Базовые сервисы платформы</p> <p>«Информация по требованию»: сервисно-ориентированная архитектура</p> <p>Тема 8. Системы управления контентом</p>	5
---	------	---	---	--	---

## Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	УК-2	<p>УК-2.1. Знает виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность</p> <p>УК-2.2. Умеет проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности</p> <p>УК-2.3. Владеет методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-</p>	<p><b>Знать:</b> виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность.</p> <p><b>Уметь:</b> проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеть:</b> методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией.</p>	<p>Тема 1. Тема 2. Тема 3. Тема 4. Тема 5. Тема 6. Тема 7. Тема 8.</p>	<p>Вопросы для контроля усвоения теоретического материала, тестовые задания, выполнение задания на практических занятиях, зачет</p>

		правовой документацией			
2	ПК-4	<p>ПК-4.1. Знает способы и методы бесперебойного и автоматизированного управления бизнес-процессами, программно-аппаратные средства информационных систем организаций</p> <p>ПК-4.2. Умеет применять современные средства и методы для бесперебойного и автоматизированного управления бизнес-процессами</p> <p>ПК-4.3. Владеет навыками обеспечения бесперебойного и автоматизированного управления бизнес-процессами путем организации управления и администрирования программно-аппаратными средствами информационных систем организаций</p>	<p><b>Знать:</b> способы и методы бесперебойного и автоматизированного управления бизнес-процессами, программно-аппаратные средства информационных систем организаций</p> <p><b>Уметь:</b> применять современные средства и методы для бесперебойного и автоматизированного управления бизнес-процессами</p> <p><b>Владеть:</b> навыками обеспечения бесперебойного и автоматизированного управления бизнес-процессами путем организации управления и администрирования программно-аппаратными средствами информационных систем организаций</p>	<p>Тема 1. Тема 2. Тема 3. Тема 4. Тема 5. Тема 6. Тема 7. Тема 8.</p>	<p>Вопросы для контроля усвоения теоретического материала, тестовые задания, выполнение задания на практических занятиях, зачет</p>
3	ПК-6	<p>ПК-6.1. Знает направления развития методов и программных средств создания (модификации) информационных систем, проблемы и тенденции развития рынка программного обеспечения, процессы жизненного цикла систем</p> <p>ПК-6.2. Умеет</p>	<p><b>Знать:</b> направления развития методов и программных средств создания (модификации) информационных систем, проблемы и тенденции развития рынка программного обеспечения, процессы жизненного цикла систем</p> <p><b>Уметь:</b> разрабатывать и оформлять документацию на</p>	<p>Тема 1. Тема 2. Тема 3. Тема 4. Тема 5. Тема 6. Тема 7. Тема 8.</p>	<p>Вопросы для контроля усвоения теоретического материала, тестовые задания, выполнение задания на практических занятиях, зачет</p>

	<p>разрабатывать и оформлять документацию на разработку, приобретение, поставку информационных систем или технологических решений</p> <p>ПК-6.3. Владеет навыками в управлении проектами по созданию (модификации) информационных систем и программных комплексов, практическим опытом рыночной оценки конкретного программного продукта</p>	<p>разработку, приобретение, поставку информационных систем или технологических решений</p> <p><b>Владеть:</b> навыками управления проектами по созданию (модификации) информационных систем и программных комплексов, практическим опытом рыночной оценки конкретного программного продукта</p>		
--	--	--	--	--

### 8.1. Тестовые задания (низкий уровень)

1. Что представляет из себя подход ITSM?
  - а) подход к управлению ИТ-услугами
  - б) подход к формированию специализированных ИТсервисов
  - в) подход, согласовывающий только общие цели ИТ и бизнеса
  - г) подход, помогающий экономическому обоснованию ИТ-целей бизнесу
2. Каков один из важнейших показателей любого ИТ-сервиса?
  - а) временной
  - б) финансовый
  - в) системный
  - г) качественный
3. Какую информационную систему можно назвать «корпоративной социальной сетью»?
  - а) электронный документооборот
  - б) СМ-система
  - в) корпоративный портал
  - г) электронная почта
4. Один из важнейших шагов при разработке ИТ-стратегии
  - а) разработка ПО
  - б) формирование типовых рабочих мест
  - в) минимизация складских остатков
  - г) инвентаризация ИТ-активов
5. Один из важнейших вопросов, который возникает при планировании внедрения облачных решений в компании

- а) целостность данных
  - б) безопасность данных
  - в) актуальность данных
  - г) отказоустойчивость системы
6. Каким образом связаны SLA и Service Desk?
- а) Service Desk базируется на SLA
  - б) SLA базируется на Service Desk
  - в) SLA и Service Desk не связаны
  - г) SLA и Service Desk равнозначны и дополняют друг друга
7. На каком шаге происходит согласование целей ИТ-стратегии с бизнес-целями компании?
- а) на первом
  - б) на втором
  - в) на третьем
  - г) такой процесс не предусмотрен
8. Когда может быть пересмотрено соглашение SLA?
- а) при внедрении инноваций, существенно влияющих на процессы
  - б) при появлении свободного времени на процессы изменения
  - в) при подписании договоров с подрядчиками
  - г) при смене руководителя какой-либо вспомогательной службы
9. Какая методология является стандартом «де факто» для формирования ИТ-сервисов?
- а) ITIL
  - б) COBIT
  - в) MOF
  - г) PMBOK
10. Что, кроме формирования согласованных целей с бизнесом, предполагает разработка ИТ-стратегии?
- а) формирование общих целей для задач ИТ
  - б) формирование целей для производства
  - в) формирование следующего шага развития бизнеса
  - г) формирование ИТ-бюджета
11. Какие атрибуты могут быть у сервисов в SLA?
- а) показатели времени, согласованность целям бизнеса, отсутствие ошибок
  - б) измеримость сервисов по востребованности, проникновению в ИТ
  - в) атрибуты, измеряющие структуру ИТ-службы и уровень важности сервисов
  - г) соответствие обозначенным параметрам времени, качества решения задач, «прозрачности» сервисов
12. Что является основной структурой для управления в ITSM?
- а) ИТ-служба
  - б) ИТ-сервис
  - в) SLA
  - г) ServiceDesk
13. Что является первичным в рамках концепции ITSM?
- а) ИТ-проекты
  - б) бизнес-процессы
  - в) анализ бюджета
  - г) ИТ-сервисы
14. Для какой структуры разрабатываются формализованные ИТ-процессы в ITSM?
- а) для ИТ-подразделения
  - б) для бизнес-пользователей
  - в) для бизнес-стратегии
  - г) для ИТ-задач

15. Чему соответствуют ключевые блоки/направления в ITIL?
- процессам
  - книгам
  - требованиям к ИТ
  - бизнес-стратегии
16. Одним из принципов применения методологии ITIL является
- ITIL помогает формировать документированную структуру ИТ-сервисов
  - ITIL помогает выстраивать бизнес-стратегию
  - ITIL формирует определенный тип взаимодействия ИТ-службы с Руководством компании
  - ITIL помогает выявить финансовые риски бизнеса на уровне аналитики бизнес-процессов
17. Что такое SLM?
- бизнес-стратегия в ИТ
  - связь SLA и ServiceDesk
  - процесс постоянного анализа и оптимизации процессов в SLA
  - процесс постоянного анализа и оптимизации процессов в ServiceDesk
18. Один из вариантов работы корпоративного портала – это
- корпоративный блокнот
  - корпоративный форум
  - корпоративная почта
  - корпоративная сеть Wi-Fi
19. Что в обязательном порядке включает в себя ИТ-сервис?
- ИТ-ресурсы
  - себестоимость продукции
  - документирование
  - сервисные контракты
  - глобальные бизнес-цели
20. С чем связаны ИТ-процессы в рамках анализа ИТ-управления?
- с документацией в ИТ
  - с бизнес-видением
  - с бизнес-пользователями
  - с ИТ-ресурсами

Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ
1	а	6	а	11	г	16	а
2	б	7	в	12	а	17	в
3	в	8	а	13	б	18	б
4	г	9	а	14	а	19	а
5	б	10	г	15	б	20	г

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Тестовые задания»

Шкала оценивания	Критерий оценивания
5 (отлично)	85 – 100% правильных ответов
4 (хорошо)	71 – 85% правильных ответов
3 (удовлетворительно)	61 – 70% правильных ответов
2 (неудовлетворительно)	60% правильных ответов и ниже

## 8.2. Вопросы для контроля усвоения теоретического материала (средний уровень)

1. Поясните понятие ИТ-менеджмента.
2. Перечислите основные объекты ИТ-менеджмента.
3. Что определяет инфраструктура ИТ-предприятия?
4. Чем обусловлены постоянные изменения в ИС предприятий?
5. Поясните понятие «ИТ-сервис».
6. Приведите примеры корпоративных ИТ-сервисов.
7. Перечислите основные характеристики ИТ-сервисов.
8. Как задается характеристика «время обслуживания» для ИТ-сервиса?
9. Как задается характеристика «производительность» для ИТ-сервиса?
10. Почему в организационной структуре службы ИС целесообразно выделять подразделения разработки и сопровождения ИС?
11. Поясните основные функциональные направления службы ИС.
12. Какие факторы влияют на организационную структуру службы ИС?
13. Какие возможны варианты перехода от функциональной к процессной модели службы ИС предприятия?
14. Какие имеются преимущества использования типовых моделей бизнес-процессов службы ИС?
15. Как характеризуется роль ИС-службы в современном бизнесе?
16. Чем модель ITSM отличается от традиционного функционального подхода к организации ИТ-службы?
17. Перечислите особенности проекта ITIL?
18. Какие разделы управления ИТ-сервисами описаны в текущей версии библиотеки ITIL?
19. Какие процессы включены в блок поддержки ИТ-сервисов?
20. Какие процессы включены в блок предоставления ИТ-сервисов?
21. Поясните назначение процесса управления инцидентами.
22. Приведите основные функции процесса управления проблемами.
23. Поясните назначение процесса управления конфигурациями.
24. Для чего используется база данных конфигурационных единиц – CMDB?
25. Какие важные понятия описываются в спецификации процесса управления конфигурациями?
26. Поясните назначение и основные функции процесса управления изменениями.
27. Поясните назначение процесса управления релизами.
28. Поясните назначение библиотеки эталонного ПО - DSL.
29. Поясните назначение процесса управления уровнем сервиса.
30. Поясните понятие «соглашение об уровне сервиса - SLA».
31. Приведите основные функции процесса управления уровнем сервиса.
32. Поясните назначение и основные функции процесса управления мощностями.
33. Поясните назначение и основные функции процесса управления доступностью.
34. Поясните назначение и основные функции процесса управления непрерывностью.
35. Поясните назначение и основные функции процесса управления финансами ИТ-службы.
36. Приведите управления финансами ИТ-службы.
37. Поясните возможность применения модели ITSM на предприятиях различного размера.
38. Назовите основные стадии внедрения процессного управления ИТ-службы предприятия.
39. Как соотносятся модель ITPM (IT Process Model) и библиотека ITIL?
40. Какие группы процессов определены в ITPM?
41. Поясните возможность применения модели ITSM на предприятиях различного размера.
42. Как соотносятся модель ITPM (IT Process Model) и библиотека ITIL?
43. Опишите виды контента Интернет-ресурсов.

44. Опишите процессы получения, формирования, анализа, рафинирования и преобразования исходного нецифрового контента для формирования контента Интернет- ресурсов.
45. Опишите процессы создания контент-сервисов.
46. Программные и аппаратные средства и технологии создания контент-сервисов.
47. Процессы управления контент-сервисом Интернет-ресурсов.
48. Методы управления информационными сервисами (контент-сервисами).

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству  
«Вопросы для контроля усвоения теоретического материала»

Шкала оценивания	Критерий оценивания
5 (отлично)	Обучающийся глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
4 (хорошо)	Обучающийся знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
3 (удовлетворительно)	Обучающийся знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
2 (неудовлетворительно)	Обучающийся не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Обучающийся отказывается от ответов на дополнительные вопросы.

### 8.3 Практическое (прикладное) задание

(высокий уровень)

Задания, выполняемые на практических занятиях:

**Задание 1.** Рассчитать стоимость ИТ услуги.

**Задание 2.** Построить модель затрат. Рассчитать затраты на персонал.

**Задание 3.** Применение каталога ИТ-сервисов.

**Задание 4.** Использование портфеля ИТ услуг.

**Задание 5.** Разработать соглашение об уровне предоставляемых услуг.

**Задание 6.** Оценить качество сервиса. Разработать предложения улучшения работы ИТ-сервиса.

**Задание 7.** Система управления контента. Работа с видами контента.

**Задание 8.** Разработать веб-сайт и портал организации.

## Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Практическое задание»

Шкала оценивания	Характеристика знания предмета и ответов
5 (отлично)	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками, применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала.
4 (хорошо)	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками, применения их при решении задач в рамках освоенного учебного материала.
3 (удовлетворительно)	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками, применения их при решении задач.
2 (неудовлетворительно)	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала.

**8.4 Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)****Вопросы к зачету:**

1. Понятие ИТ-менеджмента.
2. Понятие ИТ-сервиса и контента.
3. Основные характеристики ИТ-сервисов.
4. Основные функциональные направления службы ИС.
5. Факторы, влияющие на организационную структуру службы ИС.
6. ИС-службы в современном бизнесе.
7. Перечислите особенности проекта ITIL?
8. Поясните назначение процесса управления инцидентами.
9. Приведите основные функции процесса управления проблемами.
10. Поясните назначение процесса управления конфигурациями.
11. База данных конфигурационных единиц – CMDB.
12. Поясните назначение и основные функции процесса управления изменениями.
13. Поясните назначение процесса управления релизами.
14. Поясните назначение библиотеки эталонного ПО - DSL.
15. Поясните назначение процесса управления уровнем сервиса.
16. Поясните понятие «соглашение об уровне сервиса - SLA».
17. Приведите основные функции процесса управления уровнем сервиса.
18. Поясните назначение и основные функции процесса управления мощностями.
19. Поясните назначение и основные функции процесса управления доступностью.
20. Поясните назначение и основные функции процесса управления непрерывностью.
21. Назначение и основные функции процесса управления финансами ИТ-службы.
22. Приведите управления финансами ИТ-службы.
23. Поясните возможность применения модели ITSM на предприятиях различного размера.
24. Назовите основные стадии внедрения процессного управления ИТ-службы предприятия.
25. Модель ИТРМ (IT Process Model) и библиотека ITIL.
26. Группы процессов в ИТРМ.
27. Поясните возможность применения модели ITSM на предприятиях различного размера.
28. Виды контента Интернет-ресурсов.
29. Процессы получения, формирования, анализа, рафинирования и преобразования исходного нецифрового контента для формирования контента Интернет-ресурсов.

30. Процессы создания контент-сервисов.  
 31. Программные и аппаратные средства и технологии создания контент-сервисов.  
 32. Процессы управления контент-сервисом Интернет-ресурсов.  
 33. Методы управления информационными сервисами (контент-сервисами).

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации «зачет»

Шкала оценивания	Критерий оценивания
зачтено	Обучающийся глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
	Обучающийся знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
	Обучающийся знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
не зачтено	Обучающийся не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.

## **9. Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

При необходимости рабочая программа учебной дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК). В случае необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося), а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников, например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной (модулем), за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
  - продолжительность сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, – не более чем на 90 минут;
  - продолжительность подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, – не более чем на 20 минут; – продолжительность выступления обучающегося при защите курсовой работы – не более чем на 15 минут.

**Лист изменений и дополнений**

№ п/п	Виды дополнений и изменений с указанием страниц	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)
1.			
2.			
3.			
4.			