# МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

# Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

# «ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ» (ТУСУР)



# УТВЕРЖДАЮ Проректор по учебной работе

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: 1c6cfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820

Владелец: Троян Павел Ефимович Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

# Управление ІТ-сервисами и контентом

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

Направление подготовки (специальность): 38.03.05 Бизнес-информатика

Направленность (профиль): Форма обучения: **очная** 

Факультет: ФСУ, Факультет систем управления

Кафедра: АОИ, Кафедра автоматизации обработки информации

Курс: **3** Семестр: **5** 

Учебный план набора 2013 года

## Распределение рабочего времени

No	Виды учебной деятельности	5 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	часов
2	Лабораторные занятия	18	18	часов
3	Всего аудиторных занятий	36	36	часов
4	Из них в интерактивной форме	6	6	часов
5	Самостоятельная работа	36	36	часов
6	Всего (без экзамена)	72	72	часов
7	Общая трудоемкость	72	72	часов
		2.0	2.0	3.E

Зачет: 5 семестр

Томск 2016

Рассмотрена	и одо	брена на з	васедании	кафедры
протокол №	299	от «30	» 8	2016 г.

# ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

разовательного стандарта высшего образовани	м требований Федерального Государственного обя (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специжденного 2016-08-11 года, рассмотрена и утвержде-20_ года, протокол №
Разработчики:	
старший преподаватель каф. АОИ	Бараксанов Д. Н.
Заведующий обеспечивающей каф. АОИ	Ехлаков Ю. П.
Рабочая программа согласована с факуль направления подготовки (специальности).	ьтетом, профилирующей и выпускающей кафедрами
Декан ФСУ	Сенченко П. В.
Заведующий выпускающей каф. АОИ	Ехлаков Ю. П.
Эксперты:	
Метолист кафелры АОИ	Коновалова Н В

#### 1. Цели и задачи дисциплины

#### 1.1. Цели дисциплины

Формирование у студентов профессиональных знаний о видах информационных ресурсов предприятия, процессах управления контентом и практических навыков использования процессной модели управления ИТ-услугами.

#### 1.2. Задачи дисциплины

- формирование у студентов знаний о видах информационных ресурсов предприятия, процессах управления контентом, системами управления информационными ресурсами предприятия::
  - формирование у студентов знаний об ИТ-услугах, жизненном цикле ИТ-услуг;;
- получение практических навыков использования процессной модели управления ИТуслугами.;

# 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Управление IT-сервисами и контентом» (Б1.Б.32) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Архитектура вычислительных систем, аппаратное и программное обеспечение, Информационные технологии и анализ данных, Информационные технологии обработки данных в экономике, Объектно-ориентированный анализ программирование, Рынки информационно-коммуникационных технологий и организация продаж.

Последующими дисциплинами являются: IT- консалтинг, IT-бизнес и инновации, IT-маркетинг, Моделирование бизнес-процессов, Оценка стоимости программного обеспечения, Управление жизненным циклом информационных систем, Электронный бизнес.

# 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

— ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;

В результате изучения дисциплины студент должен:

- **знать** виды контента информационных ресурсов предприятия и интернет-ресурсов, процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов), подходы к управлению IT-сервисами предприятия.
  - уметь использовать технологии управления корпоративным контентом
  - владеть процессной моделью управления IT-сервисами

# 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
		5
Аудиторные занятия (всего)	36	36
Лекции	18	18
Лабораторные занятия	18	18
Из них в интерактивной форме	6	6
Самостоятельная работа (всего)	36	36
Проработка лекционного материала	6	6
Оформление отчетов по лабораторным работам	10	10

Выполнение индивидуальных заданий	20	20
Всего (без экзамена)	72	72
Общая трудоемкость	72	72
Зачетные Единицы Трудоемкости	2.0	2.0

# 5. Содержание дисциплины

# 5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

№	Названия разделов дисциплины	Лекции	Лабораторные работы	Самостоятельная работа	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
1	Управление информационными ресурсами и контентом	2	4	2	8	ОПК-1
2	Понятие и жизненный цикл ИТ-услуги	2	0	1	3	ОПК-1
3	Процессы управления ИТ-услугами	10	6	28	44	ОПК-1
4	Организационные вопросы управления ИТ-услугами	4	8	5	17	ОПК-1
	Итого	18	18	36	72	

# 5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 - Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины по лекциям	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
	5 семестр		
1 Управление информационными ресурсами и контентом	Определения информационных ресурсов, контента, информационных услуг и продуктов. Особенностиинформационных ресурсов и их классификация. Особенности информационных ресурсов предприятия и задачи корпоративного управления информацией. Модель управления контентом предприятия и сферы ее применения.	2	ОПК-1
	Итого	2	
2 Понятие и жизненный цикл ИТ- услуги	Общие понятия ИТ-услуг: определение, ценность для бизнеса, полезность и качество, составляющие ИТ-услуги,	2	ОПК-1

	жизненный цикл ИТ-услуги.		
	Итого	2	
3 Процессы управления ИТ- услугами	Процессная модель управления ИТ- услугами. Основные процессы и дея- тельности согласно библиотеке инфра- структурыинформационных техноло- гий (IT Infrastructure Library, ITIL): управление портфелем и каталогом ИТ-услуг, управление финансами, управление уровнем услуг, управление мощностями, управление доступно- стью, управление изменениями, управ- ление событиями, управление инци- дентами, управление запросами на об- служивание, управление проблемами, управление сервисными активами и конфигурациями, управление инфор- мационной безопасностью, управление поставщиками. Непрерывное улучше- ние услуг	10	ОПК-1
	Итого	10	
4 Организационные вопросы управления ИТ-услугами	Организационно-экономические аспекты управления ИТ-услугами: модели предоставления услуг, организационные типы поставщиков. Организация диспетчерской службы (Service Desk). Метод расчета стоимости ИТ-услуг.	4	ОПК-1
	Итого	4	
Итого за семестр		18	

# 5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представ-лены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 - Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

№	Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин					
		1	2	+ +			
	Предшествующие дисциплины						
1	Архитектура вычислительных систем, аппаратное и программное обеспечение		+	+			
2	2 Информационные технологии и анализ дан- ных		+	+			
3	Информационные технологии обработки данных в экономике	+					
4	Объектно-ориентированный анализ программирование		+	+			

5	Рынки информационно-коммуникационных технологий и организация продаж	+	+	+	
	Последующие д	исциплины			
1	ІТ- консалтинг	+	+	+	+
2	ІТ-бизнес и инновации		+	+	+
3	ІТ-маркетинг	+	+	+	+
4	Моделирование бизнес-процессов		+	+	
5	Оценка стоимости программного обеспечения		+	+	
6	Управление жизненным циклом информационных систем		+	+	
7	Электронный бизнес	+		+	

# 5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4

Таблица 5. 4 – Соответствие компетенций и видов занятий, формируемых при изучении дисциплины

		Виды занятий		
Компетенции	Лекции	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа	Формы контроля
ОПК-1	+	+	+	Отчет по индивидуальному заданию, Отчет по лабораторной работе, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Зачет

# 6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах приведены в таблице 6.1

Таблица 6.1 – Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах

Методы	Интерактивные лабораторные занятия	Всего
Case-study (метод конкретных ситуаций)	6	6
Итого	6	6

# 7. Лабораторный практикум

Содержание лабораторных работ приведено в таблице 7.1.

Таблица 7. 1 – Содержание лабораторных работ

таолица т. т содержание лаобрате	, p. 12.11 p. 10 0 1		
Названия разделов	Содержание лабораторных работ	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
	5 семестр		
1 Управление информационными ресурсами и контентом	Использование систем управления корпоративным контентом	4	ОПК-1
	Итого	4	
3 Процессы управления ИТ- услугами	Проектирование портфеля и каталога IT-услуг	2	ОПК-1
	Разработка регламента управления событиями, инцидентами, проблемами и запросами на обслуживание	4	
	Итого	6	
4 Организационные вопросы управления ИТ-услугами	Разработка соглашения об уровне услуг	4	ОПК-1
	Выбор и использование решений поддержки процессной модели управления ИТ-услугами	4	
	Итого	8	
Итого за семестр		18	

# 8. Практические занятия

Не предусмотрено РУП

# 9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 - Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость	Формируемые компетенции	Формы контроля
	5 семест	p		
1 Управление информационными	Оформление отчетов по лабораторным работам	2	ОПК-1	Отчет по лабораторной работе
ресурсами и контентом	Итого	2		
2 Понятие и жизненный цикл ИТ-услуги	Проработка лекционного материала	1	ОПК-1	Опрос на занятиях
	Итого	1		
3 Процессы управления ИТ-услугами	Проработка лекционного материала	4	ОПК-1	Опрос на занятиях, Отчет по лабораторной ра-
	Оформление отчетов по лабораторным работам	4		боте, Выступление (доклад) на занятии, От-

	Выполнение индивидуальных заданий	20		чет по индивидуальному заданию
	Итого	28		
4 Организационные вопросы управления ИТ-	Проработка лекционного материала	1	ОПК-1	Опрос на занятиях, Отчет по лабораторной ра-
услугами	Оформление отчетов по лабораторным работам	4		боте
	Итого	5		
Итого за семестр		36		
Итого		36		

# 9.1. Темы индивидуальных заданий

1. Проектирование ІТ-услуги, включая регламенты процессов на разных стадиях жизненного цикла

# 10. Курсовая работа

Не предусмотрено РУП

# 11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

# 11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Бальные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
	5	семестр		
Опрос на занятиях	10	20	20	50
Отчет по лабораторной работе		10	40	50
Итого максимум за период	10	30	60	100
Нарастающим итогом	10	40	100	100

# 11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11. 2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

#### 11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11. 3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Tuominga II. 5 Troped for Cymmin	easures s reading in the in the adju	пародную оценку
	Итоговая сумма баллов,	
Оценка (ГОС)	учитывает успешно сданный	Оценка (ЕСТЅ)
	экзамен	

5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	А (отлично)	
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	В (очень хорошо)	
	75 - 84	С (хорошо)	
	70 - 74	D ()	
2 (	65 - 69	D (удовлетворительно)	
3 (удовлетворительно) (зачтено)	60 - 64	Е (посредственно)	
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)	

#### 12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

# 12.1. Основная литература

1. Управление ИТ-сервисами и контентом: Учебное пособие / Бараксанов Д. Н., Ехлаков Ю. П. — 2015. 144 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/training/publications/5030, свободный.

#### 12.2. Дополнительная литература

- 1. Модели и алгоритмы управления жизненным циклом программного продукта: Монография / Ехлаков Ю. П., Бараксанов Д. Н., Янченко Е. А. 2013. 197 с. [Электронный ресурс] Режим доступа: https://edu.tusur.ru/training/publications/3900, свободный.
- 2. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса : учебное пособие / Н. Н. Зубов. СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2015. 146 с. [Электронный ресурс]. http://window.edu.ru/resource/780/80780

#### 12.3. Учебно-методическое пособие и программное обеспечение

1. Управление ИТ-сервисами и контентом: Методические указания к лабораторным занятиям и по организации самостоятельной работы / Бараксанов Д. Н. – 2016. 8 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/training/publications/5981, свободный.

#### 12.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Образовательный портал университета (http://edu.tusur.ru), электронный каталог библиотеки (http://lib.tusur.ru); каталог ИТ-услуг для аутсорсинга (http://www.slideshare.net/croclibrary/ss-47762454); общедоступные информационные ресурсы и поисковые системы.

# 13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудитории с мультимедийным оборудованием для проведения лекционных занятий. Компьютерные классы для лабораторных занятий. Доступ в Интернет из компьютерных классов.

#### 14. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств приведен в приложении 1.

**15.** Методические рекомендации по организации изучения дисциплины Без рекомендаций.

#### МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

# Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

# «ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ» (ТУСУР)

		УТВЕРЖДАЮ	
Пр	орек	ктор по учебной рабо	эте
		П. Е. Тро	нк
<b>«</b>	>>>	20	Γ

# ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

# Управление IT-сервисами и контентом

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

Направление подготовки (специальность): 38.03.05 Бизнес-информатика

Направленность (профиль): Форма обучения: **очная** 

Факультет: ФСУ, Факультет систем управления

Кафедра: АОИ, Кафедра автоматизации обработки информации

Курс: **3** Семестр: **5** 

Учебный план набора 2013 года

Разработчики:

- старший преподаватель каф. АОИ Бараксанов Д. Н.

Зачет: 5 семестр

Томск 2016

#### 1. Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код	Формулировка компетенции	Этапы формирования компетенций
ОПК-1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационнокоммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	Должен знать виды контента информационных ресурсов предприятия и интернет-ресурсов, процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов), подходы к управлению ІТ-сервисами предприятия.; Должен уметь использовать технологии управления корпоративным контентом; Должен владеть процессной моделью управления ІТ-сервисами;

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций на всех этапах приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

Tuominga 2 Oomine kapaktephetinkii nokasatesten ii kpiitepheb odeninbannii kominetendiin no stanam				
Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть	
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	Контролирует работу, проводит оценку, совер- шенствует действия ра- боты	
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования	Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем	
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями	Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач	Работает при прямом на- блюдении	

#### 2 Реализация компетенций

# 2.1 Компетенция ОПК-1

ОПК-1: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	основные понятия и свойства информационных ресурсов, контента, информационных услуг и продуктов	применять процессную модель управления ИТ- услугами	средствами управления информационными ресурсами и ИТ-услугами
Виды занятий	<ul> <li>Интерактивные лабораторные занятия;</li> <li>Лабораторные занятия;</li> <li>Лекции;</li> <li>Самостоятельная работа;</li> </ul>	<ul> <li>Интерактивные лабораторные занятия;</li> <li>Лабораторные занятия;</li> <li>Лекции;</li> <li>Самостоятельная работа;</li> </ul>	<ul> <li>Интерактивные лабораторные занятия;</li> <li>Лабораторные занятия;</li> <li>Самостоятельная работа;</li> </ul>
Используемые средства оценивания	<ul> <li>Отчет по лабораторной работе;</li> <li>Отчет по индивидуальному заданию;</li> <li>Опрос на занятиях;</li> <li>Выступление (доклад) на занятии;</li> <li>Зачет;</li> </ul>	<ul> <li>Отчет по лабораторной работе;</li> <li>Отчет по индивидуальному заданию;</li> <li>Опрос на занятиях;</li> <li>Выступление (доклад) на занятии;</li> <li>Зачет;</li> </ul>	• Отчет по лабораторной работе; • Отчет по индивидуальному заданию; • Выступление (доклад) на занятии; • Зачет;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	<ul> <li>Модель управления контентом предприятия и сферы ее применения.;</li> <li>Жизненный цикл ИТ-услуги.;</li> <li>Организационно-экономические аспекты управления ИТ-услугами: модели предоставления услуг, организационные типы поставщиков;</li> </ul>	• Адаптировать процессы управления ИТ-услугами с учетом организационных особенностей поставщика услуг.;	<ul> <li>Навыками разработки регламентов управления событиями, инцидентами, проблемами и запросами на обслуживание.;</li> <li>Навыками выбора и использования решений поддержки процессной модели управления ИТ-услугами.;</li> </ul>
Хорошо (базовый уровень)	<ul> <li>Особенности информационных ресурсов предприятия и задачи корпоративного управления информацией.;</li> <li>Составляющие ИТуслуги.;</li> <li>Содержание и метрики основных процесс управления ИТ-услугами.;</li> </ul>	• Использовать основные процессы и метрики управления ИТ-услугами.;	<ul> <li>Навыками проектирования портфеля и каталога ІТ-услуг;</li> <li>Навыками разработка соглашения об уровне услуг.;</li> </ul>
Удовлетворительн	• Определения инфор-	• Проектировать про-	• Навыками выбора и

о (пороговый уровень)	мационных ресурсов, контента, информационных услуг и продуктов.; • Общие понятия ИТ-услуг;	цессы управления кор- поративными информа- ционными ресурсами.;	использования систем управления корпоративным контентом.;
	• Основные процессы		
	и деятельности соглас- но библиотеке инфра-		
	структуры информаци-		
	онных технологий (IT Infrastructure Library,		
	ITIL);		

#### 3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, в следующем составе.

#### 3.1 Темы индивидуальных заданий

 Проектирование IT-услуги, включая регламенты процессов на разных стадиях жизненного шикла

#### 3.2 Темы опросов на занятиях

- Определения информационных ресурсов, контента, информационных услуг и продуктов. Особенности информационных ресурсов и их классификация. Особенности информационных ресурсов предприятия и задачи корпоративного управления информацией. Модель управления контентом предприятия и сферы ее применения.
- Общие понятия ИТ-услуг: определение, ценность для бизнеса, полезность и качество, составляющие ИТ-услуги, жизненный цикл ИТ-услуги.
- Процессная модель управления ИТ-услугами. Основные процессы и деятельности согласно библиотеке инфраструктуры информационных технологий (IT Infrastructure Library, ITIL): управление портфелем и каталогом ИТ-услуг, управление финансами, управление уровнем услуг, управление мощностями, управление доступностью, управление непрерывностью услуг, управление изменениями, управление событиями, управление инцидентами, управление запросами на обслуживание, управление проблемами, управление сервисными активами и конфигурациями, управление информационной безопасностью, управление поставщиками. Непрерывное улучшение услуг
- Организационно-экономические аспекты управления ИТ-услугами: модели предоставления услуг, организационные типы поставщиков. Организация диспетчерской службы (Service Desk). Метод расчета стоимости ИТ-услуг.

#### 3.3 Темы докладов

 Проектирование IT-услуги, включая регламенты процессов на разных стадиях жизненного цикла

# 3.4 Темы лабораторных работ

- Использование систем управления корпоративным контентом
- Проектирование портфеля и каталога ІТ-услуг
- Разработка регламента управления событиями, инцидентами, проблемами и запросами на обслуживание
  - Разработка соглашения об уровне услуг
- Выбор и использование решений поддержки процессной модели управления ИТ-услугами

#### 3.5 Зачёт

- Дайте определение информационного ресурса.
- Перечислите признаки классификации информационных ресурсов.
- Перечислите внешние и внутренние источники информационных потоков организации.
- Перечислите и охарактеризуйте области применения ЕСМ.
- Дайте определение ИТ-услуги и прокомментируйте его ключевые части.
- Перечислите и прокомментируйте основные составляющие ИТ-услуги.
- Перечислите и прокомментируйте стадии жизненного цикла ИТ-услуги.
- Перечислите преимущества ITSM с точки зрения заказчика и поставщика.
- Перечислите основные задачи SLM.
- Перечислите и охарактеризуйте метрики эффективности процесса управления инцидентами.
  - Перечислите и охарактеризуйте модели предоставления ИТ-услуг.
  - Перечислите и охарактеризуйте основные виды деятельности Service Desk.
  - Перечислите возможные метрики SLA и правила выбора метрик.

# 4 Методические материалы

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

– методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы фор-мирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

#### 4.1. Основная литература

1. Управление ИТ-сервисами и контентом: Учебное пособие / Бараксанов Д. Н., Ехлаков Ю. П. – 2015. 144 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/training/publications/5030, свободный.

#### 4.2. Дополнительная литература

- 1. Модели и алгоритмы управления жизненным циклом программного продукта: Монография / Ехлаков Ю. П., Бараксанов Д. Н., Янченко Е. А. 2013. 197 с. [Электронный ресурс] Режим доступа: https://edu.tusur.ru/training/publications/3900, свободный.
- 2. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса : учебное пособие / Н. Н. Зубов. СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2015. 146 с. [Электронный ресурс]. http://window.edu.ru/resource/780/80780

#### 4.3. Учебно-методическое пособие и программное обеспечение

1. Управление ИТ-сервисами и контентом: Методические указания к лабораторным занятиям и по организации самостоятельной работы / Бараксанов Д. Н. – 2016. 8 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/training/publications/5981, свободный.

#### 4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Образовательный портал университета (http://edu.tusur.ru), электронный каталог библиотеки (http://lib.tusur.ru); каталог ИТ-услуг для аутсорсинга (http://www.slideshare.net/croclibrary/ss-47762454); общедоступные информационные ресурсы и поисковые системы.