МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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: a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c
Владелец: Сенченко Павел Васильевич
Действителен: с 17.09.2019 по 16.09.2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление IT-сервисами и контентом

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **38.03.05 Бизнес-информатика**
Направленность (профиль) / специализация: **ИТ-предпринимательство**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **ФСУ, Факультет систем управления**
Кафедра: **АОИ, Кафедра автоматизации обработки информации**
Курс: **3**
Семестр: **6**
Учебный план набора 2020 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	6 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	26	26	часов
2	Лабораторные работы	32	32	часов
3	Всего аудиторных занятий	58	58	часов
4	Самостоятельная работа	86	86	часов
5	Всего (без экзамена)	144	144	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
7	Общая трудоемкость	180	180	часов
		5.0	5.0	З.Е.

Экзамен: 6 семестр

Томск

Согласована на портале № 52496

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 332 от «10» 12 2019 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.05 Бизнес-информатика, утвержденного 11.08.2016 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры АОИ «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

Доцент каф. АОИ _____ Д. Н. Бараксанов

Заведующий обеспечивающей каф. АОИ _____ А. А. Сидоров

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФСУ _____ Н. Ю. Салмина

Заведующий выпускающей каф. АОИ _____ А. А. Сидоров

Эксперты:

Заведующий кафедрой автоматизации обработки информации (АОИ) _____ А. А. Сидоров

Доцент кафедры автоматизации обработки информации (АОИ) _____ Н. Ю. Салмина

Согласована на портале № 52496

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 ИТ-услугами.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Управление IT-сервисами и контентом» (Б1.В.02.08) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Информатика и программирование, Основы гипертекстового представления интернет-контента.

Последующими дисциплинами являются: Разработка интернет-приложений.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ПК-16 умение разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и интернет-ресурсов;

В результате изучения дисциплины обучающийся 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 5.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		6 семестр
Аудиторные занятия (всего)	58	58
Лекции	26	26
Лабораторные работы	32	32
Самостоятельная работа (всего)	86	86
Оформление отчетов по лабораторным работам	22	22
Подготовка к лабораторным работам	12	12
Проработка лекционного материала	32	32
Написание рефератов	20	20
Всего (без экзамена)	144	144
Подготовка и сдача экзамена	36	36
Общая трудоемкость, ч	180	180
Зачетные Единицы	5.0	5.0

Согласована на портале № 52496

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	Лек., ч	Лаб. раб., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
6 семестр					
1 Управление информационными ресурсами и контентом	4	8	20	32	ПК-16
2 Понятие и жизненный цикл ИТ-услуги	4	8	8	20	ПК-16
3 Процессы управления ИТ-услугами	12	0	38	50	ПК-16
4 Организационные вопросы управления ИТ-услугами	6	16	20	42	ПК-16
Итого за семестр	26	32	86	144	
Итого	26	32	86	144	

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
6 семестр			
1 Управление информационными ресурсами и контентом	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.	4	ПК-16
	Итого	4	
2 Понятие и жизненный цикл ИТ-услуги	Общие понятия ИТ-услуг: определение, ценность для бизнеса, полезность и качество, составляющие ИТ-услуги, жизненный цикл ИТ-услуги.	4	ПК-16
	Итого	4	
3 Процессы управления ИТ-услугами	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, управле-	12	ПК-16

Согласована на портале № 52496

	ние 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.		
	Итого	12	
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.	6	ПК-16
	Итого	6	
Итого за семестр		26	

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 представлены 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	3	4
Предшествующие дисциплины				
1 Информатика и программирование		+	+	
2 Основы гипертекстового представления интернет-контента	+			
Последующие дисциплины				
1 Разработка интернет-приложений	+			+

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, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лек.	Лаб. раб.	Сам. раб.	
ПК-16	+	+	+	Экзамен, Отчет по лабораторной работе, Тест, Реферат

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Наименование лабораторных работ приведено в таблице 7.1.

Согласована на портале № 52496

Таблица 7.1 – Наименование лабораторных работ

Названия разделов	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
6 семестр			
1 Управление информационными ресурсами и контентом	Обзор возможностей ECM-систем	8	ПК-16
	Итого	8	
2 Понятие и жизненный цикл ИТ-услуги	Разработка каталога ИТ-услуг	8	ПК-16
	Итого	8	
4 Организационные вопросы управления ИТ-услугами	Разработка Service Legal Agreement (SLA)	8	ПК-16
	Обзор возможностей существующих решений поддержки процессной модели управления ИТ-услугами	8	
	Итого	16	
Итого за семестр		32	

8. Практические занятия (семинары)

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, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
6 семестр				
1 Управление информационными ресурсами и контентом	Проработка лекционного материала	8	ПК-16	Отчет по лабораторной работе, Тест, Экзамен
	Подготовка к лабораторным работам	4		
	Оформление отчетов по лабораторным работам	8		
	Итого	20		
2 Понятие и жизненный цикл ИТ-услуги	Проработка лекционного материала	8	ПК-16	Отчет по лабораторной работе, Тест, Экзамен
	Итого	8		
3 Процессы управления ИТ-услугами	Написание рефератов	20	ПК-16	Отчет по лабораторной работе, Реферат, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	8		
	Подготовка к лабораторным работам	4		
	Оформление отчетов по лабораторным работам	6		
	Итого	38		
4	Проработка лекционно-	8	ПК-16	Отчет по лабора-

Согласована на портале № 52496

Организационные вопросы управления ИТ-услугами	го материала			торной работе, Тест, Экзамен
	Подготовка к лабораторным работам	4		
	Оформление отчетов по лабораторным работам	8		
	Итого	20		
Итого за семестр		86		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		122		

10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные 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
6 семестр				
Отчет по лабораторной работе	8	12	20	40
Реферат		15		15
Тест	5	5	5	15
Итого максимум за период	13	32	25	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	13	45	70	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

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)

Согласована на портале № 52496

5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (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 [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Д. Н. Бараксанов, Ю. П. Ехлаков - 2015. 144 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/5030 (дата обращения: 25.09.2021).

12.2. Дополнительная литература

1. Модели и алгоритмы управления жизненным циклом программного продукта [Электронный ресурс]: Монография / Ю. П. Ехлаков, Е. А. Янченко, Д. Н. Бараксанов - 2013. 197 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/3900 (дата обращения: 25.09.2021).

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Управление IT-сервисами и контентом [Электронный ресурс]: Методические указания к лабораторным работам и по организации самостоятельной работы / Д. Н. Бараксанов - 2016. 9 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8547 (дата обращения: 25.09.2021).

12.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Образовательный портал университета (http://edu.tusur.ru), каталог ИТ-услуг для аутсорсинга (http://www.slideshare.net/croclibrary/ss-47762454); информационные, справочные и нормативные базы данных (https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh)

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение

13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с количеством по-

Согласована на портале № 52496

садочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для лабораторных работ

Компьютерный класс № 2

учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, помещение для курсового проектирования (выполнения курсовых работ), помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 430 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Персональный компьютер Intel Core i5-9600K 6x3.7ГГц, ОЗУ – 16 Гб, жесткий диск SSD – 250 Гб – 25 шт.;
- Персональный компьютер Intel Core i5-9500 6x3.0ГГц, ОЗУ – 16 Гб, жесткий диск SSD – 500 Гб – 1 шт.;
- Проектор Epson EB-982W;
- Экран для проектора;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

– Google Chrome, Open Source
– Microsoft Office 2010 Standard
– Mozilla Firefox, GNU LGPL

Компьютерный класс № 1

учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, помещение для курсового проектирования (выполнения курсовых работ), помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 428 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Персональный компьютер Intel Core i5-9600K 6x3.7ГГц, ОЗУ – 16 Гб, жесткий диск SSD – 250 Гб – 15 шт.;
- Персональный компьютер Intel Core i5-9500 6x3,0ГГц, ОЗУ – 16 Гб, жесткий диск SSD – 500 Гб – 1 шт.;
- Проектор Epson EB-982W;
- Экран для проектора;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

– Google Chrome, Open Source
– MS Visio 2010, AZURE DEV TOOLS FOR TEACHING
– Microsoft Office 2010 Standard

Компьютерный класс

учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, помещение для курсового проектирования (выполнения курсовых работ), помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 409 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Персональный компьютер Intel Core 2 Duo E6550 2x2.3 Ггц, ОЗУ – 4 Гб, жесткий диск – 250 Гб;

Согласована на портале № 52496

- Проектор Optoma Ex632.DLP;
- Экран для проектора;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

– Google Chrome, Open Source
– Microsoft Office 2010 Standard
– Mozilla Firefox, GNU LGPL
– Windows 10 Professional, AZURE DEV TOOLS FOR TEACHING

Компьютерный класс

учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, помещение для курсового проектирования (выполнения курсовых работ), помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 407 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Персональный компьютер Intel Core i5-2320 4x3.0 Ггц, ОЗУ – 4 Гб, жесткий диск – 500 Гб;
- Проектор Optoma Ex632.DLP;
- Экран для проектора;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

– Google Chrome, Open Source
– Microsoft Office 2013 Standard
– Mozilla Firefox, GNU LGPL
– Windows 10 Professional, AZURE DEV TOOLS FOR TEACHING

13.1.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами

Согласована на портале № 52496

осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

14.1.1. Тестовые задания

1. В организации значительно вырос объем неструктурированной информации. Применение какой технологии позволит оптимизировать управление образами документов, электронными записями, веб-контентом и рабочими процессами?

1) ECM
2) CRM
3) CMS
4) ADSL

2. Какой эффект будет достигнут применением стратегии корпоративного управления информацией, в случае если инициативы, в рамках стратегии, не ограничивались задачами отдельных подразделений и технологических областей?

1) Информационные активы объединятся в единое хранилище;
2) Сформируется общекорпоративное видение управления информационными активами любых типов;
3) Произойдет упразднение систем внутреннего электронного документооборота;
4) Произойдет сокращение штатных единиц подразделений информатизации.

3. Товаром выступает информация, получаемая в результате преобразования информационных

ресурсов. Что приобретает клиент?

1) Информационный контент;
2) Информационная услуга;
3) Информационный продукт;
4) ИТ-услугу.

4. Задачи какой стадии жизненного цикла IT-услуги включают в себя определение существующих и потенциальных заказчиков и услуг, которые им необходимы, и создание ясной модели оказания услуг, охватывающей вопросы финансирования, обеспечения ресурсами, внутреннюю организацию ИТ и взаимодействие с заказчиками?

1) Задачи стратегии;
2) Задачи проектирования;
3) Задачи эксплуатации;
4) Задачи преобразования.

Согласована на портале № 52496

5. На какой стадии жизненного цикла находится IT-услуга, если проектирование такой ITуслуги уже завершилось?

1) Стратегия услуги;
2) Эксплуатация услуги;
3) Непрерывное улучшение услуги;
4) Преобразование услуги.

6. Какой набор действий необходимо совершить на этапе проектирования, для того, чтобы разработанное решение эффективно удовлетворяло потребностям бизнеса с учетом требований информационной безопасности?

1) Сформировать команду для предоставления новой услуги; обеспечить команду запрошенным оборудованием; сформировать требования к услуге; сформировать расписание эксплуатации услуги.
2) Понять требования к уровню услуги; смоделировать новую услугу с использованием имеющихся инфраструктур и понять можно ли эту услугу поддерживать в дальнейшем; выполнить анализ влияния на бизнес и оценить риски в отношении услуги.
3) Создать модель эффективного планирования закупок оборудования; сформировать документацию на новое оборудование; внедрить конфигурационную единицу для формирования услуги.
4) Сформировать перспективы осуществления деятельности; сформировать требуемые бизнес-результаты; согласовать требования бизнеса; разработать показатели эффективности работы серверного оборудования.

7. Какая особенность предприятия информационного комплекса позволяет удовлетворить информационные потребности заказчика?

1) Производство информационных продуктов и оказание информационных услуг;
2) Фиксированная стоимость преобразования, хранения и передачи информации;
3) Возможность кооперации с ведущими ИТ-компаниями;
4) Поддержка работы рабочих групп.

8. Источниками информации для оказания ИТ-услуги являются статистические данные, характеризующие товарооборот, объем сбыта, объем распродаж, импорт, экспорт предприятия. К какому типу источников информации относятся приведенные источники?

1) Внешние источники;
2) Внутренние источники;
3) Сторонние источники;
4) Публичные источники.

9. Заказчик выдвигает требования сформулировать полезность предоставляемой ИТ-услуги. Что необходимо отразить в ответе заказчику?

1) Выгоды, которые получает заказчик в результате использования услуги;
2) Порядок поставки услуги в терминах спецификаций;
3) Качество предоставляемой услуги;
4) Стратегию использования результатов услуги.

10. Какой вид деятельности позволяет верифицировать соответствие конфигурационной единицы или услуги спецификации или согласованным требованиям?

1) Тестирование;
2) Запрос на изменение;
3) Сборка;
4) Развертывание.

Согласована на портале № 52496

11. Какие задачи позволят в полной мере реализовать стратегию постоянного совершенствования услуг?

1) Выполнение тестирования на каждом этапе жизненного цикла услуги; решать возникающие инциденты в отношении операционных проблем; формировать критерии гарантии качества для каждой отдельной услуги;

2) Организовать эффективное планирование и управление потоком услуг; сформировать перечень рисков, связанных с изменениями в услуге; обеспечить актуальные знания по инфраструктуре и услуге всему персоналу клиента;

3) Нахождение возможностей для совершенствования на каждой стадии жизненного цикла услуги; оценка и анализ достижений по уровням предоставляемых услуг; совершенствование услуг и процессов управления.

4) Организовать среды для сборки, тестирования, промышленной эксплуатации; отслеживать возникающие изменения на стадии тестирования.

12. Предприятие внедряет процессную модель управления ИТ-услугами. Наступление какого риска при этом вероятно?

1) Появление единого языка для внутренних и внешних контрагентов;

2) Услуги специфицируются на языке, понятном заказчикам и с удобным им уровнем детализации;

3) Происходит использование аутсорсинг отдельных элементов услуг;

4) Повышение качества услуг осталось незамеченным из-за отсутствия базы для сравнения или неверно сформулированных целей.

13. Часть IT-услуг находятся в стадии проектирования в настоящее время и недоступных заказчикам. Входят ли такие услуги в портфель услуг?

1) Услуги составляют часть портфеля услуг;

2) Услуги не входят в портфель услуг;

3) Услуги планируются к внесению в портфель услуг;

4) Недоступные заказчикам услуги не могут быть включены в портфель услуг.

14. Услуга функционирует выше финансового порога. Какую стратегию необходимо выбрать для получения большей прибыли?

1) Снизить объем инвестиций в развитие услуги;

2) Предлагать новые возможности, маневрировать ценой и максимально приближать свойства услуги к тому, что требуется заказчикам;

3) Продолжить предоставление услуги без изменений;

4) Передать услугу на аутсорсинг.

15. Руководство предприятия с целью повышения уровня информационной безопасности поставило задачу использовать внутреннего поставщика для управления ИТ-услугами. Какая модель предоставления услуг подойдет для решения поставленной задачи?

1) Инсорсинг;

2) Ко-сорсинг;

3) Аутсорсинг;

4) Мульстисорсинг.

16. Какой критерий позволяет произвести оценку способностей поставщика третьей стороны выполнить условия договора?

1) Доступность;

2) Среднее время между инцидентами;

3) Сопровождаемость;

4) Обслуживаемость.

Согласована на портале № 52496

17. Среднее время между инцидентами уменьшается. Какой вывод будет корректен?
1) Наблюдается повышение надежности услуги;
2) Надежность услуги падает;
3) Среднее время восстановления услуги увеличилось;
4) Обслуживаемость осталась на прежнем уровне.

18. Обслуживание информационных систем диспетчерского пункта аэропорта производится сторонней организацией. Какой уровень доступности необходимо указать в SLA?
1) Должна быть обеспечена 100% доступность информационных систем;
2) Доступность информационных систем диспетчерского пункта не должна превышать 95%;
3) Необходимо обеспечить 98% доступность информационных систем диспетчерского пункта;
4) Информационные системы должны работать.

19. Какой вид деятельности в управлении проблемами позволит предотвратить инциденты путем определения слабых мест в инфраструктуре?
1) Реактивное управление проблемами;
2) Пассивное управление проблемами;
3) Проактивное управление проблемами;
4) Учетное управление проблемами.

20. Заказчик указал в требованиях: "обеспечить свободный доступ к финансовой информационной системе". Каким образом такое требование повлияет на информационную безопасность предприятия?
1) Не повлияет на информационную безопасность предприятия;
2) Критически снизит информационную безопасность предприятия;
3) Обеспечит прозрачность информации предприятия;
4) Информационная безопасность предприятия вырастет.

14.1.2. Экзаменационные вопросы

1. Дайте определение информационного ресурса.
2. Раскройте ключевые особенности информационных ресурсов.
3. Перечислите признаки классификации информационных ресурсов.
4. Раскройте смысл понятия «контент».
5. Перечислите внешние и внутренние источники информационных потоков организации.
6. Перечислите и прокомментируйте основные шаги формирования эффективной стратегии корпоративного управления информацией.
7. Приведите определения ECM.
8. Перечислите и охарактеризуйте области применения ECM.
9. Дайте определение ИТ-услуги и прокомментируйте его ключевые части.
10. Раскройте ключевые отличия услуги от продукта.
11. Перечислите и прокомментируйте основные составляющие ИТ-услуги.
12. Раскройте понятие «полезность услуги».
13. Раскройте понятие «гарантия качества услуги».
14. Перечислите и прокомментируйте стадии жизненного цикла ИТ-услуги.
15. Дайте определение процесса и его характеристики.
16. Перечислите преимущества ITSM с точки зрения заказчика и поставщика.
17. Дайте определения каталога и портфеля ИТ-услуг.
18. Перечислите содержание информацию об ИТ-услуги в портфеле услуг.
19. Перечислите основные задачи процесса управление финансами.
20. Перечислите основные задачи SLM.
21. Перечислите основные деятельности процесса управления доступностью.
22. Перечислите основные деятельности процесса управления изменениями.

Согласована на портале № 52496

23. Опишите алгоритм процесса управления инцидентами.
24. Опции восстановления в рамках ITSCM при управлении рисками.
25. Опишите общую схему процесса управления изменениями.
26. Опишите алгоритм процесса управления событиями.
27. Опишите основные отличия инцидента, проблемы, запроса на обслуживание.
28. Перечислите и охарактеризуйте метрики эффективности процесса управления инцидентами.
29. Перечислите и охарактеризуйте шаги непрерывного улучшения услуг.
30. Перечислите и охарактеризуйте модели предоставления ИТ-услуг.
31. Перечислите и охарактеризуйте типы поставщиков ИТ-услуг.
32. Определите и прокомментируйте главную цель Service Desk.
33. Перечислите и охарактеризуйте основные виды деятельности Service Desk.
34. Какие плюсы Service Desk «дает» пользователям, менеджменту, разработчикам и т.д.?
35. Перечислите типовые разделы SLA.
36. Перечислите возможные метрики SLA и правила выбора метрик.

14.1.3. Темы рефератов

Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия.
Организационная структура ИС-службы.
Семантика и форматы информационных ресурсов.
Платформы для эффективной корпоративной работы.
Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами.
Решения IBM по управлению информационными системами.
Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем.
Выбор и управление поставщиками услуг.

14.1.4. Темы лабораторных работ

Обзор возможностей ECM-систем
Разработка каталога ИТ-услуг
Разработка Service Legal Agreement (SLA)
Обзор возможностей существующих решений поддержки процессной модели управления ИТ-услугами

14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки

Согласована на портале № 52496

14.3. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 52496