

**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: 1сбсfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820

Владелец: Троян Павел Ефимович

Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**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

**Распределение рабочего времени**

№	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	З.Е

Зачет: 5 семестр

Томск 2016

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.05 Бизнес-информатика, утвержденного 2016-08-11 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_.

Разработчики:

старший преподаватель каф. АОИ \_\_\_\_\_ Бараксанов Д. Н.

Заведующий обеспечивающей каф.  
АОИ

\_\_\_\_\_ Ехлаков Ю. П.

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами направления подготовки (специальности).

Декан ФСУ

\_\_\_\_\_ Сенченко П. В.

Заведующий выпускающей каф.  
АОИ

\_\_\_\_\_ Ехлаков Ю. П.

Эксперты:

Методист кафедры 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 ИТ-услугами. ;

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Управление ИТ-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: ИТ- консалтинг, ИТ-бизнес и инновации, ИТ-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 ИТ-сервисами предприятия.
- **уметь** использовать технологии управления корпоративным контентом
- **владеть** процессной моделью управления ИТ-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
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
Лекции	18	18
Лабораторные занятия	18	18
Из них в интерактивной форме	6	6
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
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
<b>5 семестр</b>			
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.	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 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	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 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	Архитектура вычислительных систем, аппаратное и программное обеспечение		+	+	
2	Информационные технологии и анализ данных	+	+	+	
3	Информационные технологии обработки данных в экономике	+			
4	Объектно-ориентированный анализ программирование		+	+	

5	Рынки информационно-коммуникационных технологий и организация продаж	+	+	+	+
Последующие дисциплины					
1	IT- консалтинг	+	+	+	+
2	IT-бизнес и инновации		+	+	+
3	IT-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

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лекции	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа	
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

Названия разделов	Содержание лабораторных работ	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
<b>5 семестр</b>			
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 ИТ-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 ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
<b>5 семестр</b>				
1 Управление информационными ресурсами и контентом	Оформление отчетов по лабораторным работам	2	ОПК-1	Отчет по лабораторной работе
	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 работе, Выступление (доклад) на занятии, От-
	Оформление отчетов по лабораторным работам	4		

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

### 9.1. Темы индивидуальных заданий

1. Проектирование ИТ-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 – 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
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

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



5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
65 - 69		
3 (удовлетворительно) (зачтено)	60 - 64	E (посредственно)
	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/croc-library/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  
Проректор по учебной работе  
\_\_\_\_\_ П. Е. Троян  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**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 информационно-коммуникационных 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 IT-сервисами предприятия.; Должен уметь использовать технологии управления корпоративным контентом; Должен владеть процессной моделью управления IT-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

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, совершенствует действия работы
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 наблюдении

## 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 style="list-style-type: none"> <li>• Интерактивные лабораторные занятия;</li> <li>• Лабораторные занятия;</li> <li>• Лекции;</li> <li>• Самостоятельная работа;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Интерактивные лабораторные занятия;</li> <li>• Лабораторные занятия;</li> <li>• Лекции;</li> <li>• Самостоятельная работа;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Интерактивные лабораторные занятия;</li> <li>• Лабораторные занятия;</li> <li>• Самостоятельная работа;</li> </ul>
Используемые средства оценивания	<ul style="list-style-type: none"> <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 style="list-style-type: none"> <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 style="list-style-type: none"> <li>• Отчет по лабораторной работе;</li> <li>• Отчет по индивидуальному заданию;</li> <li>• Выступление (доклад) на занятии;</li> <li>• Зачет;</li> </ul>

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 style="list-style-type: none"> <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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Адаптировать процессы управления ИТ-услугами с учетом организационных особенностей поставщика услуг.;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <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 style="list-style-type: none"> <li>• Особенности информационных ресурсов предприятия и задачи корпоративного управления информацией.;</li> <li>• Составляющие ИТ-услуги.;</li> <li>• Содержание и метрики основных процесс управления ИТ-услугами.;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Использовать основные процессы и метрики управления ИТ-услугами.;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Навыками проектирования портфеля и каталога ИТ-услуг.;</li> <li>• Навыками разработка соглашения об уровне услуг.;</li> </ul>
Удовлетворительн	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Определения инфор-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проектировать про-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Навыками выбора и</li> </ul>

о (пороговый уровень)	мационных ресурсов, контента, информационных услуг и продуктов.; • Общие понятия ИТ-услуг; • Основные процессы и деятельности согласно библиотеке инфраструктуры информационных технологий (IT Infrastructure Library, ITIL);	цессы управления корпоративными информационными ресурсами.;	использования систем управления корпоративным контентом.;
-----------------------	---	---	---

### 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 ИТ-услуги, включая регламенты процессов на разных стадиях жизненного цикла

#### 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 ИТ-услуги, включая регламенты процессов на разных стадиях жизненного цикла

#### 3.4 Темы лабораторных работ

- Использование систем управления корпоративным контентом
- Проектирование портфеля и каталога ИТ-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 формирования 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/croc-library/ss-47762454>); общедоступные информационные ресурсы и поисковые системы.