**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.

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: **6**
Учебный план набора 2016 года

Распределение рабочего времени

| № | Виды учебной деятельности | 6 семестр | Всего | Единицы |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Лекции | 26 | 26 | часов |
| 2 | Лабораторные занятия | 36 | 36 | часов |
| 3 | Всего аудиторных занятий | 62 | 62 | часов |
| 4 | Самостоятельная работа | 46 | 46 | часов |
| 5 | Всего (без экзамена) | 108 | 108 | часов |
| 6 | Подготовка и сдача экзамена | 36 | 36 | часов |
| 7 | Общая трудоемкость | 144 | 144 | часов |
| | | 4.0 | 4.0 | З.Е |

Экзамен: 6 семестр

Томск 2016

Согласована на портале № 3012

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 299 от «30» 8 2016 г.

# 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.

Согласована на портале № 3012

## 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.Б.24) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Базы данных, Инновационный менеджмент, Информационные технологии и анализ данных, Моделирование и анализ бизнес-процессов, Планирование и организация разработки инновационной продукции (групповое проектное обучение - ГПО 1), Планирование и организация разработки инновационной продукции (групповое проектное обучение - ГПО 2), Разработка интернет-приложений.

Последующими дисциплинами являются: IT-маркетинг, Архитектура предприятия, Бизнес-планирование, Выпускная квалификационная работа, Планирование и организация вывода программного продукта на рынок, Планирование и организация разработки инновационной продукции (групповое проектное обучение - ГПО 3), Планирование и проектирование организаций, Управление жизненным циклом программных продуктов, 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 4.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

| Виды учебной работы | Всего часов | Семестры |
|---|---|---|
| | | 6 |
| **Аудиторные занятия (всего)** | **62** | **62** |
| Лекции | 26 | 26 |
| Лабораторные занятия | 36 | 36 |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **46** | **46** |
| Проработка лекционного материала | 8 | 8 |

Согласована на портале № 3012

| | | |
|---|---|---|
| Оформление отчетов по лабораторным работам | 14 | 14 |
| Выполнение индивидуальных заданий | 24 | 24 |
| Всего (без экзамена) | 108 | 108 |
| Подготовка и сдача экзамена | 36 | 36 |
| Общая трудоемкость час | 144 | 144 |
| Зачетные Единицы Трудоемкости | 4.0 | 4.0 |

## 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 | 4 | 8 | 3 | 15 | ОПК-1 |
| 2 | Понятие и жизненный цикл ИТ-услуги | 4 | 0 | 1 | 5 | ОПК-1 |
| 3 | Процессы управления ИТ-услугами | 12 | 12 | 32 | 56 | ОПК-1 |
| 4 | Организационные вопросы управления ИТ-услугами | 6 | 16 | 10 | 32 | ОПК-1 |
| | Итого | 26 | 36 | 46 | 108 | |

### 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. Особенностиинформационных ресурсов и их классификация. Особенности информационных ресурсов предприятия и задачи корпоративного управления информацией. Модель управления контентом предприятия и сферы ее применения. | 4 | ОПК-1 |
| | Итого | 4 | |

Согласована на портале № 3012

| | | | |
|---|---|---|---|
| 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 | ОПК-1 |
| | Итого | 4 | |
| 3 Процессы управления ИТ-услугами | Процессная модель управления ИТ-услугами. Основные процессы и деятельности согласно библиотеке инфраструктурыинформационных 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 | 12 | ОПК-1 |
| | 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 | ОПК-1 |
| | 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 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 | 3 | 4 |
| Предшествующие дисциплины | | | | | |
| 1 | Базы данных | | | + | |
| 2 | Инновационный менеджмент | + | + | + | + |
| 3 | Информационные технологии и анализ данных | + | + | + | + |
| 4 | Моделирование и анализ бизнес-процессов | + | | + | |

Согласована на портале № 3012

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 5 | Планирование и организация разработки инновационной продукции (групповое проектное обучение - ГПО 1) | | | + | |
| 6 | Планирование и организация разработки инновационной продукции (групповое проектное обучение - ГПО 2) | | | + | |
| 7 | Разработка интернет-приложений | + | | + | |
| Последующие дисциплины | | | | | |
| 1 | IT-маркетинг | + | + | + | |
| 2 | Архитектура предприятия | + | + | + | + |
| 3 | Бизнес-планирование | | | + | |
| 4 | Выпускная квалификационная работа | + | + | + | + |
| 5 | Планирование и организация вывода программного продукта на рынок | | | + | |
| 6 | Планирование и организация разработки инновационной продукции (групповое проектное обучение - ГПО 3) | | | + | |
| 7 | Планирование и проектирование организаций | + | + | + | + |
| 8 | Управление жизненным циклом программных продуктов | | + | + | |
| 9 | 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 |

**6. Интерактивные методы и формы организации обучения**

Не предусмотрено РУП

**7. Лабораторный практикум**

Содержание лабораторных работ приведено в таблице 7.1.

Согласована на портале № 3012

Таблица 7. 1 – Содержание лабораторных работ

| Названия разделов | Содержание лабораторных работ | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|---|---|---|---|
| 6 семестр | | | |
| 1 Управление информационными ресурсами и контентом | Использование систем управления корпоративным контентом | 8 | ОПК-1 |
| | Итого | 8 | |
| 3 Процессы управления ИТ-услугами | Проектирование портфеля и каталога IT-услуг | 4 | ОПК-1 |
| | Разработка регламента управления событиями, инцидентами, проблемами и запросами на обслуживание | 8 | |
| | Итого | 12 | |
| 4 Организационные вопросы управления ИТ-услугами | Разработка соглашения об уровне услуг | 8 | ОПК-1 |
| | Выбор и использование решений поддержки процессной модели управления ИТ-услугами | 8 | |
| | Итого | 16 | |
| Итого за семестр | | 36 | |

## 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 |
|---|---|---|---|---|
| 6 семестр | | | | |
| 1 Управление информационными ресурсами и контентом | Проработка лекционного материала | 1 | ОПК-1 | Опрос на занятиях, Отчет по лабораторной работе |
| | Оформление отчетов по лабораторным работам | 2 | | |
| | Итого | 3 | | |
| 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- |

Согласована на портале № 3012

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Оформление отчетов по лабораторным работам | 4 | | боте, Выступление (доклад) на занятии, Отчет по индивидуальному заданию |
| | Выполнение индивидуальных заданий | 24 | | |
| | Итого | 32 | | |
| 4 Организационные вопросы управления ИТ-услугами | Проработка лекционного материала | 2 | ОПК-1 | Опрос на занятиях, Отчет по лабораторной работе |
| | Оформление отчетов по лабораторным работам | 8 | | |
| | Итого | 10 | | |
| Итого за семестр | | 46 | | |
| | Подготовка к экзамену | 36 | | Экзамен |

### 9.1. Темы индивидуальных заданий

1. Проектирование IT-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 |
|---|---|---|---|---|
| 6 семестр | | | | |
| Выступление (доклад) на занятии | | | 5 | 5 |
| Опрос на занятиях | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Отчет по индивидуальному заданию | | 10 | 10 | 20 |
| Отчет по лабораторной работе | | 10 | 20 | 30 |
| Итого максимум за период | 5 | 25 | 40 | 70 |
| Экзамен | | | | 30 |
| Нарастающим итогом | 5 | 30 | 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 |

Согласована на портале № 3012

| | |
|---|---|
| < 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) |
| 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: 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.

Согласована на портале № 3012

**Приложение 1**

**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 основной образовательной программы: **Бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **38.03.05 Бизнес-информатика**
Профиль:
Форма обучения: **очная**
Факультет: **ФСУ, Факультет систем управления**
Кафедра: **АОИ, Кафедра автоматизации обработки информации**
Курс: **3**
Семестр: **6**

Учебный план набора 2016 года

Разработчики:

- старший преподаватель каф. АОИ Бараксанов Д. Н.

Экзамен: 6 семестр

Томск 2016

Согласована на портале № 3012

## 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.;<br>Должен уметь использовать технологии управления корпоративным контентом;<br>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.

Согласована на портале № 3012

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 | • Лабораторные занятия;<br>• Лекции;<br>• Самостоятельная работа;<br>• Подготовка к экзамену; | • Лабораторные занятия;<br>• Лекции;<br>• Самостоятельная работа;<br>• Подготовка к экзамену; | • Лабораторные занятия;<br>• Самостоятельная работа; |
| Используемые средства оценивания | • Отчет по лабораторной работе;<br>• Отчет по индивидуальному заданию;<br>• Опрос на занятиях;<br>• Выступление (доклад) на занятии;<br>• Экзамен; | • Отчет по лабораторной работе;<br>• Отчет по индивидуальному заданию;<br>• Опрос на занятиях;<br>• Выступление (доклад) на занятии;<br>• Экзамен; | • Отчет по лабораторной работе;<br>• Отчет по индивидуальному заданию;<br>• Выступление (доклад) на занятии;<br>• Экзамен; |

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

Согласована на портале № 3012

| | | | |
|---|---|---|---|
| о (пороговый уровень) | мационных ресурсов, контента, информационных услуг и продуктов.;<br>• Общие понятия ИТ-услуг;<br>• 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 IT-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 IT-услуги, включая регламенты процессов на разных стадиях жизненного цикла

### 3.4 Экзаменационные вопросы

– Дайте определение информационного ресурса.
– Перечислите признаки классификации информационных ресурсов.
– Перечислите внешние и внутренние источники информационных потоков организации.
– Перечислите и охарактеризуйте области применения ECM.
– 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.

Согласована на портале № 3012

- 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.

### 3.5 Темы лабораторных работ

- Использование систем управления корпоративным контентом
- Проектирование портфеля и каталога IT-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

## 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/croc-library/ss-47762454); общедоступные информационные ресурсы и поисковые системы.

Согласована на портале № 3012