МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

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: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**
Факультет: **ФДО, Факультет дистанционного обучения**
Кафедра: **АОИ, Кафедра автоматизации обработки информации**
Курс: **4**
Семестр: **8**
Учебный план набора 2014 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	8 семестр	Всего	Единицы
1	Самостоятельная работа под руководством преподавателя	4	4	часов
2	Лабораторные работы	8	8	часов
3	Контроль самостоятельной работы	2	2	часов
4	Всего контактной работы	14	14	часов
5	Самостоятельная работа	54	54	часов
6	Всего (без экзамена)	68	68	часов
7	Подготовка и сдача зачета	4	4	часов
8	Общая трудоемкость	72	72	часов
			2.0	З.Е.

Контрольные работы: 8 семестр - 1
Зачет: 8 семестр

Томск 2018

Согласована на портале № 40214

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 318 от « 3 » 7 2018 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 №_____.

Разработчики:

доцент каф. ТЭО	_____	Ю. В. Морозова
доцент каф. АОИ	_____	Д. Н. Бараксанов

Заведующий обеспечивающей каф. АОИ _____ Ю. П. Ехлаков

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФДО	_____	И. П. Черкашина
Заведующий выпускающей каф. АОИ	_____	Ю. П. Ехлаков

Эксперты:

Доцент кафедры технологий электронного обучения (ТЭО)	_____	Ю. В. Морозова
Доцент кафедры автоматизации обработки информации (АОИ)	_____	А. А. Сидоров

Согласована на портале № 40214

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Целью данного курса является 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.25) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: IT-бизнес и инновации, IT-маркетинг, Менеджмент, Организация бизнеса на рынках программных продуктов, Электронный бизнес.

Последующими дисциплинами являются: Управление жизненным циклом информационных систем.

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 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 2.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		8 семестр
Контактная работа (всего)	14	14
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	4	4
Лабораторные работы	8	8
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2
Самостоятельная работа (всего)	54	54
Подготовка к контрольным работам	8	8
Оформление отчетов по лабораторным работам	8	8

Согласована на портале № 40214

Подготовка к лабораторным работам	4	4
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	34	34
Всего (без экзамена)	68	68
Подготовка и сдача зачета	4	4
Общая трудоемкость, ч	72	72
Зачетные Единицы	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	СРП, ч	Лаб. раб., ч	КСР, ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
8 семестр						
1 Управление информационными ресурсами и контентом.	1	0	2	16	17	ОПК-1
2 Понятие и жизненный цикл ИТ-услуги.	1	4		12	17	ОПК-1
3 Процессы управления ИТ-услугами.	1	0		10	11	ОПК-1
4 Организационные вопросы управления ИТ-услугами.	1	4		16	21	ОПК-1
Итого за семестр	4	8	2	54	68	
Итого	4	8	2	54	68	

5.2. Содержание разделов дисциплины (самостоятельная работа под руководством преподавателя)

Содержание разделов дисциплин (самостоятельная работа под руководством преподавателя) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (самостоятельная работа под руководством преподавателя)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (самостоятельная работа под руководством преподавателя)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
8 семестр			
1 Управление информационными ресурсами и контентом.	Понятие информационного ресурса, контента, информационного продукта и информационной услуги. Принципы и подходы корпоративного управления информацией.	1	ОПК-1
	Итого	1	
2 Понятие и жизненный цикл ИТ-услуги.	Понятие и составляющие ИТ-услуги, полезность и качество предоставления ИТ-услуг, жизненный цикл ИТ-услуг.	1	ОПК-1

Согласована на портале № 40214

	Итого	1	
3 Процессы управления ИТ-услугами.	Процессная модель управления ИТуслугами, основные процессы управления ИТ-услугами согласно ITIL v3.	1	ОПК-1
	Итого	1	
4 Организационные вопросы управления ИТ-услугами.	Модели предоставления ИТ-услуг, организационные типы поставщиков, организация службы Service Desk, разработка соглашения об уровне услуг (SLA), расчет стоимости ИТ-услуг.	1	ОПК-1
	Итого	1	
Итого за семестр		4	

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 IT-бизнес и инновации	+	+	+	+
2 IT-маркетинг	+	+	+	+
3 Менеджмент	+		+	
4 Организация бизнеса на рынках программных продуктов			+	+
5 Электронный бизнес	+			
Последующие дисциплины				
1 Управление жизненным циклом информационных систем		+		

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
	СРП	Лаб. раб.	КСР	Сам. раб.	
ОПК-1	+	+	+	+	Контрольная работа, Проверка контрольных работ, Отчет по лабораторной работе, Зачет, Тест

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

Согласована на портале № 40214

7. Лабораторные работы

Наименование лабораторных работ приведено в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Наименование лабораторных работ

Названия разделов	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
8 семестр			
2 Понятие и жизненный цикл ИТ-услуги.	Лабораторная работа «Разработка каталога ИТ-услуг»	4	ОПК-1
	Итого	4	
4 Организационные вопросы управления ИТ-услугами.	Лабораторная работа «Анализ возможностей HELPDESK систем»	4	ОПК-1
	Итого	4	
Итого за семестр		8	

8. Контроль самостоятельной работы

Виды контроля самостоятельной работы приведены в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Виды контроля самостоятельной работы

№	Вид контроля самостоятельной работы	Трудоемкость (час.)	Формируемые компетенции
8 семестр			
1	Контрольная работа с автоматизированной проверкой	2	ОПК-1
Итого		2	

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
8 семестр				
1 Управление информационными ресурсами и контентом.	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	14	ОПК-1	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	2		
	Итого	16		
2 Понятие и жизненный цикл ИТ-услуги.	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	4	ОПК-1	Зачет, Контрольная работа, Отчет по лабораторной работе, Тест
	Подготовка к лабораторным работам	2		
	Оформление отчетов по лабораторным работам	4		
	Подготовка к контрольным работам	2		
	Итого	12		

Согласована на портале № 40214

3 Процессы управления ИТ-услугами.	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	8	ОПК-1	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	2		
	Итого	10		
4 Организационные вопросы управления ИТ-услугами.	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	8	ОПК-1	Зачет, Контрольная работа, Отчет по лабораторной работе, Тест
	Подготовка к лабораторным работам	2		
	Оформление отчетов по лабораторным работам	4		
	Подготовка к контрольным работам	2		
	Итого	16		
	Выполнение контрольной работы	2	ОПК-1	Контрольная работа
Итого за семестр		54		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет
Итого		58		

10. Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется.

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Бараксанов Д. Н. Управление ИТ-сервисами и контентом [Электронный ресурс]: учебное пособие / Д. Н. Бараксанов, Ю. П. Ехлаков. — Томск ФДО, ТУСУР, 2015. — 144 с. Доступ из личного кабинета студента. - Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library/ (дата обращения: 10.08.2018).

12.2. Дополнительная литература

1. Модели и алгоритмы управления жизненным циклом программного продукта [Электронный ресурс]: Монография / Ехлаков Ю. П., Бараксанов Д. Н., Янченко Е. А. – 2013. 197 с. Доступ из личного кабинета студента. - Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library/ (дата обращения: 10.08.2018).

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Бараксанов Д. Н. Управление ИТ-сервисами и контентом [Электронный ресурс]: методические указания по выполнению лабораторных работ / Д. Н. Бараксанов. – Томск ФДО, ТУСУР, 2017. – 19 с. Доступ из личного кабинета студента. - Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library/ (дата обращения: 10.08.2018).

2. Бараксанов Д.Н. Управление ИТ-сервисами и контентом : электронный курс / Д. Н. Бараксанов. – Томск ТУСУР, ФДО, 2015. Доступ из личного кабинета студента.

3. Бараксанов Д.Н. Управление ИТ-сервисами и контентом [Электронный ресурс]: методические указания по организации самостоятельной работы для студентов заочной формы обучения

Согласована на портале № 40214

направления подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий / Д. Н. Бараксанов, Ю. П. Ехлаков. – Томск ФДО, ТУСУР, 2018. Доступ из личного кабинета студента. - Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library/ (дата обращения: 10.08.2018).

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. ЭБС «Юрайт» : www.biblio-online.ru (доступ из личного кабинета студента по ссылке https://biblio.fdo.tusur.ru).

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 дисциплины

Кабинет для самостоятельной работы студентов

учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Коммутатор MicroTeak;
- Компьютер PENTIUM D 945 (3 шт.);
- Компьютер GELERON D 331 (2 шт.);
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-zip
- Google Chrome
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows
- Microsoft Windows
- OpenOffice

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для лабораторных работ

Кабинет для самостоятельной работы студентов

учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

Согласована на портале № 40214

- Коммутатор MicroTeak;
- Компьютер PENTIUM D 945 (3 шт.);
- Компьютер GELERON D 331 (2 шт.);
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:
- 7-zip
- Google Chrome
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows
- Microsoft Windows
- OpenOffice

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 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.

Согласована на портале № 40214

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

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

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.

Товаром выступает информация, получаемая в результате преобразования информационных ресурсов. Что приобретает клиент?

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

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.

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

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

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 биз-

Согласована на портале № 40214

нес-результаты; согласовать

требования бизнеса; разработать показатели эффективности работы серверного оборудования.

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.

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.

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.

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

1) Тестирование;

2) Запрос на изменение;

3) Сборка;

4) Развертывание.

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.

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.

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;

Согласована на портале № 40214

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

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.

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

1) Доступность;

2) Среднее время между инцидентами;

3) Сопровождаемость;

4) Обслуживаемость.

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.

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.

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.

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. Темы контрольных работ

Управление ИТ-сервисами и контентом

1. К внутренним источникам информации относятся:

А) статистические данные, характеризующие товарооборот, объем сбыта, объем распродаж, импорт, экспорт, рекламации и т.д.

Б) данные о затратах по продукту, рекламе, продвижению товара, сбыта, коммуникациям;

Согласована на портале № 40214

сведения о производительности установок, оборудования

В) публикации национальных и международных официальных организаций, публикации государственных органов, министерств, муниципальных комитетов и организаций

Г) книги, сообщения в журналах и газетах, публикации учебных, научно-исследовательских, проектных институтов

2. К внешним источникам информации относятся:

А) статистические данные, характеризующие товарооборот, объем сбыта, объем распродаж, импорт, экспорт, рекламации и т.д.

Б) данные о затратах по продукту, рекламе, продвижению товара, сбыта, коммуникациям; сведения о производительности установок, оборудования

В) публикации национальных и международных официальных организаций, публикации государственных органов, министерств, муниципальных комитетов и организаций

Г) книги, сообщения в журналах и газетах, публикации учебных, научно-исследовательских, проектных институтов

3. Приобретаемые информационные ресурсы:

А) включают периодически выполняемые платные услуги аналитического характера или предоставляемые по подписке информационные продукты

Б) отражают деловые отношения с партнёрами, также отношения с выше или ниже стоящими организациями

В) данные, которые были получены за пределами какого-либо объекта и носят общий, глобальный характер

4. Получаемые информационные ресурсы:

А) включают периодически выполняемые платные услуги аналитического характера или предоставляемые по подписке информационные продукты

Б) отражают деловые отношения с партнёрами, также отношения с выше или ниже стоящими организациями.

В) данные, которые были получены за пределами какого-либо объекта и носят общий, глобальный характер

5. Структурированный контент это:

А) базы и банки данных, электронные таблицы и т.д.

Б) тексты, видео, рисунки и т.д.

В) не содержат HTML-разметки

6. Корпоративное управление информацией это:

А) интегративная дисциплина, которая позволяет структурировать, описывать и управлять информационными ресурсами, независимо от организационных и технологических границ и которая направлена на повышение эффективности деятельности, обеспечение ее прозрачности и глубокое проникновение в проблемы и задачи бизнеса

Б) технологии, используемые для ввода, управления, хранения, обеспечения сохранности и доставки контента и документов, относящихся к важнейшим организационным процессам

В) система политик, процессов, стандартов, руководящих документов и средств, которые обеспечивают организации достижение целей управления информационной безопасностью

7. Технологии, используемые для ввода, управления, хранения, обеспечения сохранности и доставки контента и документов, относящихся к важнейшим организационным процессам это:

А) управление контентом предприятия

Б) корпоративное управление информацией

В) система управления информационной безопасностью

8. Практика RM включает:

Согласована на портале № 40214

А) хранение документов и метаданных;

Б) распределение доступа к записям внутри и вне организации, обеспечение требований конфиденциальности данных и общего доступа;

В) версионность документов;

Г) обеспечение механизмов поиска и визуализации записей.

9. Основными характеристиками, отличающими услугу от продукта, являются:

А) нематериальность большей части компонентов услуги;

Б) потребитель не участвует в формировании ценности;

В) качество услуги оценивается по факту предоставления, и эта оценка во многом субъективна;

Г) материальность большей части компонентов услуги.

10. Требование к уровню услуг (Service Level Requirements или SLR) это:

А) требование заказчика к ИТ-услуге

Б) управление Ресурсами, необходимыми для предоставления ИТ-услуг

В) процесс, ответственный за обеспечение того, что договоры с поставщиками соответствуют требованиям бизнеса, и все поставщики выполняют свои контрактные обязательства

11. Требование заказчика к ИТ-услуге это:

А) Требование к уровню услуг (Service Level Requirements или SLR)

Б) План обеспечения мощностей (Capacity Plan)

В) Управление поставщиками (Supplier Management)

12. Эксплуатация это:

А) формальное соглашение, определяющее, что услуга, процесс, План или другой результат завершен, является правильным, надежным и отвечает установленным требованиям

Б) ежедневное управление ИТ-услугой, системой или другими компонентами

В) постоянное улучшение услуг отвечает за управление улучшениями (совершенствованием) в процессах Управления услугами и предоставлении услуг

13. Какие принципы относятся к этапу «Управление изменениями курса»

А) способствовать тому, чтобы инвесторы понимали необходимость изменений планов и принимали в них участие;

Б) использовать опыт предыдущих коррекций с целью предсказания их необходимости в будущем и повторного использования успешных подходов;

В) повышать качество информации и данных для увеличения удовлетворенности заказчиков и инвесторов при одновременной оптимизации затрат на производство и поддержку;

Г) повышать качество документации, относящейся к этапу Внедрения.

14. Какие принципы относятся к этапу «Проактивное управление ресурсами в рамках Внедрения»

А) политика релизов должна быть согласована с бизнесом и всеми другими участниками Внедрения;

Б) планирование релизов необходимо производить заблаговременно;

В) определить ресурсы, информацию и навыки, необходимые для осуществления Внедрения;

Г) сформировать команду, способную успешно реализовать стратегию Внедрения, проектную документацию и пакет релиза.

15. Управление уровнем услуг должно включать:

А) мониторинг моделей бизнес-деятельностей и планов на уровне услуг в терминах производительности использования пропускной способности IT-услуг и поддерживающих инфраструктур, окружения, данных, приложений;

Согласована на портале № 40214

Б) проведение деятельности по регулировке и настройке с целью максимально эффективного использования ресурсов;

В) пересмотр и анализ контрактов с поставщиками и других соглашений в рамках Управления поставщиками;

Г) предупреждение отказов, уменьшение рисков, улучшение качества услуг.

16. Управление уровнем услуг должно включать:

А) управление и отчетность по всем услугам, обзор всех слабостей и «брешей» SLA;

Б) координация Плана совершенствования услуг;

В) понимание утвержденных и будущих требований заказчиков в ИТ-ресурсах, формирование прогнозов относительно требований в будущем;

Г) формирование Плана обеспечения мощностей.

17. По какой формуле измеряется Среднее время между инцидентами

А) (Согласованное время предоставления услуги - Время простоя) / Согласованное время предоставления услуги * 100

Б) Время доступности в часах / Количество сбоев

В) (Время доступности в часах - Общее время простоя в часах) / Количество сбоев

Г) Общее время простоя в часах / Количество сбоев

18. Высокая доступность это:

А) характеристика услуги, отражающая то, что последствия сбоев компонентов услуги минимизированы и/или незаметны для пользователей

Б) идентификация и оценка рисков с целью определения потенциальных угроз непрерывности и оценки вероятности их осуществления;

В) управление расписанием тестов всех компонентов на предмет доступности;

Г) подход к проектированию, направленный на достижение 100% доступности.

19. Непрерывная доступность это:

А) ежедневное управление ИТ-услугой, системой или другими компонентами

Б) идентификация и управление всеми активами услуг и конфигурациями с момента их поступления на этап Внедрения;

В) необходимость использовать процессы, которые объединяют команды, распределяют компетенции и ответственность в рамках ведения отчетности;

Г) подход к проектированию, направленный на достижение 100% доступности.

20. Подход к проектированию, направленный на устранение плановых простоев услуг это:

А) Высокая доступность

Б) Управление веб-контентом

В) Непрерывная эксплуатация

Г) Управление рабочими потоками

14.1.3. Зачёт

Приведены примеры типовых заданий из банка контрольных тестов, составленных по пройденным разделам дисциплины.

1. Среда тестирования – это:

А) управляемая среда, содержащая конфигурационные единицы, используемые для предоставления услуг;

Б) контролируемая среда, используемая для проверки конфигурационных единиц, сборок, услуг, Процессов и т.п.;

В) контролируемая среда, в которой компонуются приложения, услуги и другие сборки.

2. Среда сборки – это:

А) управляемая среда, содержащая конфигурационные единицы, используемые для предо-

Согласована на портале № 40214

ставления услуг;

Б) контролируемая среда, используемая для проверки конфигурационных единиц, сборок, услуг, Процессов и т.п.;

В) контролируемая среда, в которой компонуются приложения, услуги и другие сборки.

3. Цель преобразования услуг – это:

А) гарантировать, что новые, изменяемые или выводимые из эксплуатации услуги соответствуют ожиданиям бизнеса, зафиксированным на стадиях стратегии и проектирования услуг;

Б) координация и исполнение деятельности и процессов, необходимых для предоставления ИТ-услуг и управления ими на заранее согласованном с бизнесом уровне;

В) согласование услуг с изменяющимися потребностями бизнеса за счёт определения и внедрения улучшений ИТ-услуг, поддерживающих бизнес-процессы.

4. Гарантировать, что новые, изменяемые или выводимые из эксплуатации услуги соответствуют ожиданиям бизнеса, зафиксированным на стадиях стратегии и проектирования услуг – это:

А) Цель преобразования услуг.

Б) Цель эксплуатации услуг.

В) Цель постоянного совершенствования услуг.

5. Задачи преобразования услуг включают в себя:

А) обеспечение качественных и актуальных знаний и информации по инфраструктуре и услугам;

Б) контроль за используемыми сервисными активами;

В) понимать, что, как и почему нужно измерять, и как это позволит добиться нужных бизнес-результатов;

Г) находить возможности для совершенствования услуг на каждой стадии их жизненного цикла.

6. Цель эксплуатации услуг – это:

А) гарантировать, что новые, изменяемые или выводимые из эксплуатации услуги соответствуют ожиданиям бизнеса, зафиксированным на стадиях стратегии и проектирования услуг;

Б) координация и исполнение деятельности и процессов, необходимых для предоставления ИТ-услуг и управления ими на заранее согласованном с бизнесом уровне;

В) согласование услуг с изменяющимися потребностями бизнеса за счёт определения и внедрения улучшений ИТ-услуг, поддерживающих бизнес-процессы.

7. Координация и исполнение деятельности и процессов, необходимых для предоставления ИТ-услуг и управления ими на заранее согласованном с бизнесом уровне – это:

А) Цель преобразования услуг.

Б) Цель эксплуатации услуг.

В) Цель постоянного совершенствования услуг.

8. Цель постоянного совершенствования услуг – это:

А) согласование услуг с изменяющимися потребностями бизнеса за счёт определения и внедрения улучшений ИТ-услуг, поддерживающих бизнес-процессы;

Б) координация и исполнение деятельности и процессов, необходимых для предоставления ИТ-услуг и управления ими на заранее согласованном с бизнесом уровне;

В) гарантировать, что новые, изменяемые или выводимые из эксплуатации услуги соответствуют ожиданиям бизнеса, зафиксированным на стадиях стратегии и проектирования услуг.

9. Согласование услуг с изменяющимися потребностями бизнеса за счёт определения и внедрения улучшений ИТ-услуг, поддерживающих бизнес-процессы – это:

А) Цель преобразования услуг.

Б) Цель эксплуатации услуг.

Согласована на портале № 40214

В) Цель постоянного совершенствования услуг.

10. Функции – это:

А) части организации, специализированные для того, чтобы выполнять определенные виды работ и отвечать за формирование соответствующих результатов;

Б) структурированный набор видов деятельности, спроектированный для достижения определенной цели;

В) набор действий, спроектированный с целью получения определенного результата.

11. Процесс – это:

А) части организации, специализированные для того, чтобы выполнять определенные виды работ и отвечать за формирование соответствующих результатов;

Б) структурированный набор видов деятельности, спроектированный для достижения определенной цели;

В) набор действий, спроектированный с целью получения определенного результата.

12. Активность – это:

А) части организации, специализированные для того, чтобы выполнять определенные виды работ и отвечать за формирование соответствующих результатов;

Б) структурированный набор видов деятельности, спроектированный для достижения определенной цели;

В) набор действий, спроектированный с целью получения определенного результата.

13. Каталог Инфраструктурных ИТ-услуг – это:

А) описание и детали всех ИТ-услуг, предоставляемых Заказчику, с привязкой к бизнес-процессам, поддерживаемым ИТ-услугой;

Б) описание и детали всех ИТ-услуг, предоставляемых Заказчику, с привязкой ко всем поддерживающим услугам, компонентам ИТ-инфраструктуры, необходимым для предоставления ИТ-услуги бизнесу Заказчика;

В) структурированный набор видов деятельности, спроектированный для достижения определенной цели.

14. Оценка ценности услуги – это:

А) измерение полных затрат на предоставление услуги для поставщика и полной ценности этой услуги для бизнеса;

Б) фактическая цена обеспечения услуги для поставщика услуг;

В) полные затраты заказчика на использование услуги на протяжении всего ее жизненного цикла.

15. Капитальные/эксплуатационные затраты классифицируются как:

А) различные методологии бухгалтерского учета, которые требует бизнес и регуляторы;

Б) затраты которые относятся к конкретной услуге, которая и является их единственным потребителем; затраты, которые распределены между множеством услуг так, что каждая услуга потребляет какую-то часть от общей суммы;

В) затраты основаны на договорных обязательствах по времени или цене;

Г) легко исчислимые или измеримые объекты.

16. Прямые/косвенные затраты классифицируются как:

А) различные методологии бухгалтерского учета, которые требует бизнес и регуляторы;

Б) затраты которые относятся к конкретной услуге, которая и является их единственным потребителем; затраты, которые распределены между множеством услуг так, что каждая услуга потребляет какую-то часть от общей суммы;

В) затраты основаны на договорных обязательствах по времени или цене;

Г) легко исчислимые или измеримые объекты.

Согласована на портале № 40214

17. Постоянные/переменные затраты классифицируются как:

А) различные методологии бухгалтерского учета, которые требует бизнес и регуляторы;

Б) затраты которые относятся к конкретной услуге, которая и является их единственным потребителем; затраты, которые распределены между множеством услуг так, что каждая услуга потребляет какую-то часть от общей суммы;

В) затраты основаны на договорных обязательствах по времени или цене;

Г) легко исчислимые или измеримые объекты.

18. Реактивные действия процесса Управление доступностью заключаются в:

А) мониторинге, измерении, анализе, формировании отчетов и обзоров обо всех аспектах, связанных с доступностью;

Б) формировании рекомендаций, планов, документов для проектирования и критериев для новых или измененных услуг;

В) моделировании и анализ тенденций изменений в ИТ-услугах, в том числе определение изменений в ресурсах, которые должны быть предприняты в будущем.

19. Постепенное восстановление – это:

А) способ восстановления, предусматривающий восстановление услуги в течение более чем 72 часов;

Б) способ восстановления, предусматривающий восстановление услуги в течение 24 – 72 часов;

В) способ восстановления, предусматривающий восстановление услуги за короткий промежуток времени, обычно менее 24 часов;

Г) способ восстановления, предусматривающий восстановление услуги без прерывания услуги.

20. Промежуточное восстановление – это:

А) способ восстановления, предусматривающий восстановление услуги в течение более чем 72 часов;

Б) способ восстановления, предусматривающий восстановление услуги в течение 24 – 72 часов;

В) способ восстановления, предусматривающий восстановление услуги за короткий промежуток времени, обычно менее 24 часов;

Г) способ восстановления, предусматривающий восстановление услуги без прерывания услуги.

14.1.4. Темы лабораторных работ

Лабораторная работа «Разработка каталога ИТ-услуг»

Лабораторная работа «Анализ возможностей HELPDESK систем»

14.1.5. Методические рекомендации

Учебный материал излагается в форме, предполагающей самостоятельное мышление студентов, самообразование. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Начать изучение дисциплины необходимо со знакомства с рабочей программой, списком учебно-методического и программного обеспечения. Самостоятельная работа студента включает работу с учебными материалами, выполнение контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом.

В процессе изучения дисциплины для лучшего освоения материала необходимо регулярно обращаться к рекомендуемой литературе и источникам, указанным в учебных материалах; пользоваться через кабинет студента на сайте Университета образовательными ресурсами электронно-библиотечной системы, а также общедоступными интернет-порталами, содержащими научно-популярные и специализированные материалы, посвященные различным аспектам учебной дисциплины.

При самостоятельном изучении тем следуйте рекомендациям:

Согласована на портале № 40214

- чтение или просмотр материала необходимо осуществлять медленно, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;

- если в тексте встречаются термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;

- необходимо осмысливать прочитанное и изученное, отвечать на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия в форме вебинаров. Расписание вебинаров публикуется в кабинете студента на сайте Университета. Запись вебинара публикуется в электронном курсе по дисциплине.

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

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:

Согласована на портале № 40214

– 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 № 40214