

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор департамента по учебной работе

Ким М.Ю.

«29» _____ 10 _____ 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСАМИ ИТ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки / специальность: **09.03.02 Информационные системы и технологии**

Направленность (профиль) / специализация: **Технологии искусственного интеллекта в бизнесе**

Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**

Кафедра: **экономической математики, информатики и статистики (ЭМИС)**

Курс: **4**

Семестр: **8**

Учебный план набора 2026 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

| Виды учебной деятельности | 8 семестр | Всего | Единицы |
|---|-----------|-------|---------|
| Лекционные занятия | 8 | 8 | часов |
| Лабораторные занятия | 8 | 8 | часов |
| Самостоятельная работа | 80 | 80 | часов |
| Самостоятельная работа под руководством преподавателя | 6 | 6 | часов |
| Контрольные работы | 2 | 2 | часов |
| Подготовка и сдача зачета | 4 | 4 | часов |
| Общая трудоемкость | 108 | 108 | часов |
| (включая промежуточную аттестацию) | | 3 | з.е. |

| Формы промежуточной аттестации | Семестр | Количество |
|--------------------------------|---------|------------|
| Зачет с оценкой | 8 | |
| Контрольные работы | 8 | 1 |

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ким М.Ю.
Должность: Директор департамента по учебной работе
Дата подписания: 29.10.2025
Уникальный программный ключ:
ed789cd8-2cc6-4431-a59e-8f386b1d44fa

Томск

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

1. 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

1. Формирование у студентов знаний о видах информационных ресурсов предприятия, процессах управления контентом, системами управления информационными ресурсами предприятия.

2. Формирование у студентов знаний об ИТ-услугах, жизненном цикле ИТ-услуг.

3. Получение практических навыков использования процессной модели управления ИТ-услугами.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).

Часть блока дисциплин: Часть, формируемая участниками образовательных отношений.

Модуль дисциплин: Модуль направленности (профиля) (major).

Индекс дисциплины: Б1.В.01.07.

Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 3.1):

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

| Компетенция | Индикаторы достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|--|--|--|
| Универсальные компетенции | | |
| - | - | - |
| Общепрофессиональные компетенции | | |
| - | - | - |
| Профессиональные компетенции | | |
| ПК-8. Способен управлять сервисами в области информационных технологий | ПК-8.1. Знает основные методы управления сервисами в области информационных технологий | Перечисляет основные методы управления ИТ-сервисами |
| | ПК-8.2. Умеет формировать эффективные планы управления сервисами в области информационных технологий | Разрабатывает планы управления сервисами на основе анализа потребностей бизнеса и пользователей. |
| | ПК-8.3. Владеет навыками реализации эффективных сценариев управления сервисами в области информационных технологий | Применяет инструменты для обеспечения качества и контролируемости ИТ-сервисов. |

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов,

**выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем
и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 академических часов.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной деятельности представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

| Виды учебной деятельности | Всего часов | Семестры |
|--|-------------|-----------|
| | | 8 семестр |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем, всего | 24 | 24 |
| Лекционные занятия | 8 | 8 |
| Лабораторные занятия | 8 | 8 |
| Самостоятельная работа под руководством преподавателя | 6 | 6 |
| Контрольные работы | 2 | 2 |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 80 | 80 |
| Проработка лекционного материала | 20 | 20 |
| Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 20 | 20 |
| Подготовка к контрольной работе | 24 | 24 |
| Подготовка к лабораторной работе | 8 | 8 |
| Написание отчета по лабораторной работе | 8 | 8 |
| Подготовка и сдача зачета | 4 | 4 |
| Общая трудоемкость (в часах) | 108 | 108 |
| Общая трудоемкость (в з.е.) | 3 | 3 |

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Структура дисциплины по разделам (темам) и видам учебной деятельности приведена в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

| Названия разделов (тем) дисциплины | Лек. зан., ч | Лаб. раб. | Контр. раб. | СРП, ч. | Сам. раб., ч | Всего часов (без промежуточной аттестации) | Формируемые компетенции |
|------------------------------------|--------------|-----------|-------------|---------|--------------|--|-------------------------|
| | | | | | | | |
| 8 семестр | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|----|-----|------|
| 1 Введение в дисциплину. Сервисный подход как основа деятельности организации | 1 | - | 2 | 1 | 12 | 16 | ПК-8 |
| 2 Функциональные области управления ИТ службой и процессный подход. ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы | 1 | - | | 1 | 14 | 16 | ПК-8 |
| 3 Библиотека ITIL и её состав. Жизненный цикл ИТ-сервис (услуги) | 2 | 4 | | 1 | 20 | 27 | ПК-8 |
| 4 Проектирование услуги (сервиса) | 2 | - | | 1 | 12 | 15 | ПК-8 |
| 5 Внедрение или преобразование сервиса. Эксплуатация услуги (сервиса) | 2 | 4 | | 2 | 22 | 30 | ПК-8 |
| Итого за семестр | 8 | 8 | 2 | 6 | 80 | 104 | |
| Итого | 8 | 8 | 2 | 6 | 80 | 104 | |

5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины

| Названия разделов (тем) дисциплины | Содержание разделов (тем) дисциплины | Трудоемкость (лекционные занятия), ч | СРП, ч | Формируемые компетенции |
|---|---|--------------------------------------|--------|-------------------------|
| 8 семестр | | | | |
| 1 Введение в дисциплину. Сервисный подход как основа деятельности организации | Основные понятия и термины. ИТ-услуга как товар. Превращение бизнес-процессов в ИТ-сервис | 1 | 1 | ПК-8 |
| | Итого | 1 | 1 | |
| 2 Функциональные области управления ИТ службой и процессный подход. ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы | Организация деятельности ИТ службы на предприятии. Функциональные направления управления службой и основные задачи работы. Функциональная модель управления и процессный подход: достоинства и недостатки. Процессы, функции, роли в процессной модели управления. Переход к процессной модели ITIL/ITSM. | 1 | 1 | ПК-8 |
| | Итого | 1 | 1 | |

| | | | | |
|---|--|---|---|------|
| 3 Библиотека ИТІЛ и её состав. Жизненный цикл ИТ-сервис (услуги) | Общие сведения о библиотеке ИТІЛ. Жизненный цикл ИТ-сервиса (услуги). Классификация поставщиков ИТ услуг. | 2 | 1 | ПК-8 |
| | Итого | 2 | 1 | |
| 4 Проектирование услуги (сервиса) | Описание этапа Проектирование услуги. Назначение этапа Проектирование услуг. Проектная документация услуги (SDP). Основные принципы организации работ и задачи этапа Управление каталогом услуг. Управление уровнем услуг. | 2 | 1 | ПК-8 |
| | Итого | 2 | 1 | |
| 5 Внедрение или преобразование сервиса. Эксплуатация услуги (сервиса) | Описание стадии внедрение или преобразование услуги. Процесс управления изменениями. Классификация изменений. Эксплуатация услуги (сервиса). | 2 | 2 | ПК-8 |
| | Итого | 2 | 2 | |
| Итого за семестр | | 8 | 6 | |
| Итого | | 8 | 6 | |

5.3. Контрольные работы

Виды контрольных работ и часы на контрольные работы приведены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Контрольные работы

| № п.п. | Виды контрольных работ | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|------------------|---|-----------------|-------------------------|
| 8 семестр | | | |
| 1 | Контрольная работа с автоматизированной проверкой | 2 | ПК-8 |
| Итого за семестр | | 2 | |
| Итого | | 2 | |

5.4. Лабораторные занятия

Наименование лабораторных работ приведено в таблице 5.4.

Таблица 5.4 – Наименование лабораторных работ

| Названия разделов (тем) дисциплины | Наименование лабораторных работ | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|---|---|-----------------|-------------------------|
| 8 семестр | | | |
| 3 Библиотека ИТІЛ и её состав. Жизненный цикл ИТ-сервис (услуги) | Применение библиотеки ИТІЛ | 4 | ПК-8 |
| | Итого | 4 | |
| 5 Внедрение или преобразование сервиса. Эксплуатация услуги (сервиса) | Работа с ИТ-сервисом: внедрение, преобразование, эксплуатация | 4 | ПК-8 |
| | Итого | 4 | |
| Итого за семестр | | 8 | |
| Итого | | 8 | |

5.5. Практические занятия (семинары)

Не предусмотрено учебным планом

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

Не предусмотрено учебным планом

5.7. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.7.

Таблица 5.7. – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

| Названия разделов (тем) дисциплины | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции | Формы контроля |
|---|--|-----------------|-------------------------|-------------------------------|
| 8 семестр | | | | |
| 1 Введение в дисциплину. Сервисный подход как основа деятельности организации | Проработка лекционного материала | 4 | ПК-8 | Зачёт с оценкой |
| | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 4 | ПК-8 | Зачёт с оценкой, Тестирование |
| | Подготовка к контрольной работе | 4 | ПК-8 | Контрольная работа |
| | Итого | 12 | | |
| 2 Функциональные области управления ИТ службой и процессный подход. ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы | Проработка лекционного материала | 4 | ПК-8 | Зачёт с оценкой |
| | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 4 | ПК-8 | Зачёт с оценкой, Тестирование |
| | Подготовка к контрольной работе | 6 | ПК-8 | Контрольная работа |
| | Итого | 14 | | |
| 3 Библиотека ITIL и её состав. Жизненный цикл ИТ-сервис (услуги) | Проработка лекционного материала | 4 | ПК-8 | Зачёт с оценкой |
| | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 4 | ПК-8 | Зачёт с оценкой, Тестирование |
| | Подготовка к лабораторной работе | 4 | ПК-8 | Лабораторная работа |
| | Написание отчета по лабораторной работе | 4 | ПК-8 | Отчет по лабораторной работе |
| | Подготовка к контрольной работе | 4 | ПК-8 | Контрольная работа |
| | Итого | 20 | | |

| | | | | |
|---|--|----|------|-------------------------------|
| 4 Проектирование услуги (сервиса) | Проработка лекционного материала | 4 | ПК-8 | Зачёт с оценкой |
| | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 4 | ПК-8 | Зачёт с оценкой, Тестирование |
| | Подготовка к контрольной работе | 4 | ПК-8 | Контрольная работа |
| | Итого | 12 | | |
| 5 Внедрение или преобразование сервиса. Эксплуатация услуги (сервиса) | Проработка лекционного материала | 4 | ПК-8 | Зачёт с оценкой |
| | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 4 | ПК-8 | Зачёт с оценкой, Тестирование |
| | Подготовка к лабораторной работе | 4 | ПК-8 | Лабораторная работа |
| | Написание отчета по лабораторной работе | 4 | ПК-8 | Отчет по лабораторной работе |
| | Подготовка к контрольной работе | 6 | ПК-8 | Контрольная работа |
| | Итого | 22 | | |
| Итого за семестр | | 80 | | |
| | Подготовка и сдача зачета | 4 | | Зачет с оценкой |
| Итого | | 84 | | |

5.8. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности представлено в таблице 5.8.

Таблица 5.8 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности

| Формируемые компетенции | Виды учебной деятельности | | | | | Формы контроля |
|-------------------------|---------------------------|-----------|------------|-----|-----------|--|
| | Лек. зан. | Лаб. раб. | Конт. Раб. | СРП | Сам. раб. | |
| ПК-8 | + | + | + | + | + | Зачёт с оценкой, Контрольная работа, Лабораторная работа, Отчет по лабораторной работе, Тестирование |

6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература

1. Зорина, Н. В. Управление информационными сервисами : учебное пособие / Н. В. Зорина. — Москва : РТУ МИРЭА, 2020. — 152 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/167580>.

7.2. Дополнительная литература

1. Барановская, Т. П. Информационный менеджмент : учебное пособие / Т. П. Барановская, Т. Ю. Грубич, Д. А. Павлов. — Краснодар : КубГАУ, 2016. — 157 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/254171>.

7.3. Учебно-методические пособия

7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Управление сервисами ИТ: учебное методическое пособие / Е. А. Шельмина. – Томск : ФДО, ТУСУР, 2025. – 43 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library>.

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

Учебно-методические материалы для самостоятельной 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.

7.4. Электронный курс по дисциплине

1. Ехлаков Ю.П., Бараксанов Д.Н. Управление ИТ-сервисами и контентом [Электронный ресурс]: электронный курс / Ю.П. Ехлаков, Д.Н. Бараксанов. - Томск: ФДО, ТУСУР, 2015. (доступ из личного кабинета студента) .

7.5. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к современным базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: <https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh>.

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

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

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с достаточным количеством посадочных мест для учебной группы, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются мультимедийное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

Учебная аудитория для проведения занятий практического и лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для выполнения курсовых работ/проектов

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

Описание имеющегося оборудования:

- Веб-камера - 6 шт.;
- Наушники с микрофоном - 6 шт.;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-Zip;
- Google Chrome;
- Kaspersky Endpoint Security для Windows;
- LibreOffice;
- Microsoft Windows;

8.2. 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, 101 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 107 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 130 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду ТУСУРа.

Перечень программного обеспечения:

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

8.3. 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 зрения** 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.

9. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

9.1. Содержание оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы, представленные в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Формы контроля и оценочные материалы

| Названия разделов (тем) дисциплины | Формируемые компетенции | Формы контроля | Оценочные материалы (ОМ) |
|------------------------------------|-------------------------|----------------|--------------------------|
|------------------------------------|-------------------------|----------------|--------------------------|

| | | | |
|--|------|------------------------------|--|
| 1 Введение в дисциплину. Сервисный подход как основа деятельности организации | ПК-8 | Зачёт с оценкой | Перечень вопросов для зачета с оценкой |
| | | Контрольная работа | Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 2 Функциональные области управления ИТ службой и процессный подход. ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы | ПК-8 | Зачёт с оценкой | Перечень вопросов для зачета с оценкой |
| | | Контрольная работа | Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 3 Библиотека ITIL и её состав. Жизненный цикл ИТ-сервис (услуги) | ПК-8 | Зачёт с оценкой | Перечень вопросов для зачета с оценкой |
| | | Контрольная работа | Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ |
| | | Лабораторная работа | Темы лабораторных работ |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Отчет по лабораторной работе | Темы лабораторных работ |
| 4 Проектирование услуги (сервиса) | ПК-8 | Зачёт с оценкой | Перечень вопросов для зачета с оценкой |
| | | Контрольная работа | Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 5 Внедрение или преобразование сервиса. Эксплуатация услуги (сервиса) | ПК-8 | Зачёт с оценкой | Перечень вопросов для зачета с оценкой |
| | | Контрольная работа | Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ |
| | | Лабораторная работа | Темы лабораторных работ |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Отчет по лабораторной работе | Темы лабораторных работ |

Шкала оценки сформированности отдельных планируемых результатов обучения по дисциплине приведена в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Шкала оценки сформированности планируемых результатов обучения по дисциплине

| Оценка | Баллы за ОМ | Формулировка требований к степени сформированности планируемых результатов обучения | | |
|----------------------------|--|---|---|--|
| | | знать | уметь | владеть |
| 2 (неудовлетворительно) | < 60% от максимальной суммы баллов | отсутствие знаний или фрагментарные знания | отсутствие умений или частично освоенное умение | отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков |
| 3 (удовлетворительно) | от 60% до 69% от максимальной суммы баллов | общие, но не структурированные знания | в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение | в целом успешное, но не систематическое применение навыков |
| 4 (хорошо) | от 70% до 89% от максимальной суммы баллов | сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания | в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение | в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков |
| 5 (отлично) | ≥ 90% от максимальной суммы баллов | сформированные систематические знания | сформированное умение | успешное и систематическое применение навыков |

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

| Оценка | Формулировка требований к степени компетенции |
|----------------------------|--|
| 2 (неудовлетворительно) | Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или Знать на уровне ориентирования , представлений. Обучающийся знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения. |
| 3 (удовлетворительно) | Знать и уметь на репродуктивном уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях. |
| 4 (хорошо) | Знать, уметь, владеть на аналитическом уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения. |
| 5 (отлично) | Знать, уметь, владеть на системном уровне. Обучающийся знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания дисциплины, его значимость в содержании дисциплины. |

9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

1. В организации значительно вырос объем неструктурированной информации. Применение какой технологии позволит оптимизировать управление образами документов, электронными записями, веб-контентом и рабочими процессами
 - a. ECM
 - b. CRM
 - c. CMS
 - d. ADSL
2. Какой эффект будет достигнут применением стратегии корпоративного управления информацией, в случае если инициативы в рамках стратегии не ограничивались задачами отдельных подразделений и технологических областей?
 - a. Информационные активы объединятся в единое хранилище
 - b. Сформируется общекорпоративное видение управления информационными активами любых типов
 - c. Произойдет упразднение систем внутреннего электронного документооборота
 - d. Произойдет сокращение штатных единиц подразделений информатизации
3. Товаром выступает информация, получаемая в результате преобразования информационных ресурсов. Что приобретает клиент?
 - a. Информационный контент
 - b. Информационная услуга
 - c. Информационный продукт
 - d. ИТ-услугу
4. Задачи какой стадии жизненного цикла ИТ-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?
 - a. Задачи стратегии
 - b. Задачи проектирования
 - c. Задачи эксплуатации
 - d. Задачи преобразования
5. На какой стадии жизненного цикла находится ИТ-услуга, если проектирование такой услуги уже завершилось?
 - a. Стратегия услуги
 - b. Эксплуатация услуги
 - c. Непрерывное улучшение услуги
 - d. Преобразование услуги.
6. Какой набор действий необходимо совершить на этапе проектирования, для того чтобы разработанное решение эффективно удовлетворяло потребностям бизнеса?
 - a. Сформировать команду для предоставления новой услуги; обеспечить команду запрошенным оборудованием; сформировать требования к услуге; сформировать расписание эксплуатации услуги
 - b. 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
 - c. Создать модель эффективного планирования закупок оборудования; сформировать документацию на новое оборудование; внедрить конфигурационную единицу для формирования услуги
 - d. Сформировать перспективы осуществления деятельности; сформировать требуемые бизнес-результаты; согласовать требования бизнеса; разработать показатели эффективности работы серверного оборудования.
7. Какая особенность предприятия информационного комплекса позволяет удовлетворить информационные потребности заказчика?
 - a. Производство информационных продуктов и оказание информационных услуг
 - b. Фиксированная стоимость преобразования, хранения и передачи информации
 - c. Возможность кооперации с ведущими ИТ-компаниями
 - d. Поддержка работы рабочих групп.
8. Источниками информации для оказания ИТ-услуги являются статистические данные, характеризующие товарооборот, объем сбыта, объем распродаж, импорт, экспорт

- предприятия. К какому типу источников информации относятся приведенные источники?
- Внешние источники
 - Внутренние источники
 - Сторонние источники
 - Публичные источники
9. Заказчик выдвигает требования сформулировать полезность предоставляемой ИТ-услуги. Что необходимо отразить в ответе заказчику?
- Выгоды, которые получает заказчик в результате использования услуги
 - Порядок поставки услуги в терминах спецификаций
 - Качество предоставляемой услуги
 - Стратегию использования результатов услуги.
10. Какой вид деятельности позволяет верифицировать соответствие конфигурационной единицы, услуги, процесса и т.п. спецификации или согласованным требованиям?
- Тестирование
 - Запрос на изменение
 - Сборка
 - Развертывание

9.1.2. Перечень вопросов для зачета с оценкой

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

- Какие задачи позволят в полной мере реализовать стратегию постоянного совершенствования услуг?
 - Выполнение тестирования на каждом этапе жизненного цикла услуги; решать возникающие инциденты в отношении операционных проблем; формировать критерии гарантии качества для каждой отдельной услуги;
 - 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;
 - Нахождение возможностей для совершенствования на каждой стадии жизненного цикла услуги; оценка и анализ достижений по уровням предоставляемых услуг; совершенствование услуг и процессов управления.
 - 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?
 - Появление единого языка для внутренних и внешних контрагентов
 - Услуги специфицируются на языке, понятном заказчикам и с удобным им уровнем детализации
 - Происходит использование аутсорсинг отдельных элементов услуг
 - Повышение качества услуг осталось незамеченным из-за отсутствия базы для сравнения или неверно сформулированных целей
- Часть услуг находятся в стадии проектирования в настоящее время и недоступных заказчикам. Входят ли такие услуги в портфель услуг?
 - Услуги составляют часть портфеля услуг
 - Услуги не входят в портфель услуг
 - Услуги планируются к внесению в портфель услуг
 - Недоступные заказчикам услуги не могут быть включены в портфель услуг
- Услуга функционирует выше финансового порога. Какую стратегию необходимо выбрать для получения большей прибыли?
 - Снизить объем инвестиций в развитие услуги
 - Предлагать новые возможности, маневрировать ценой и максимально приближать свойства услуги к тому, что требуется заказчикам
 - Продолжить предоставление услуги без изменений
 - Передать услугу на аутсорсинг
- Руководство предприятия поставило задачу использовать внутреннего поставщика для управления ИТ-услугами. Какая модель предоставления услуг подойдет для решения

- поставленной задачи?
- a. Инсорсинг
 - b. Ко-сорсинг
 - c. Аутсорсинг
 - d. Мультисорсинг
6. Какой критерий позволяет произвести оценку способностей поставщика третьей стороны выполнить условия договора?
- a. Доступность
 - b. Среднее время между инцидентами
 - c. Сопровождаемость
 - d. Обслуживаемость
7. Среднее время между инцидентами уменьшается. Какой вывод будет корректен?
- a. Наблюдается повышение надежности услуги
 - b. Надежность услуги падает
 - c. Среднее время восстановления услуги увеличилось
 - d. Обслуживаемость осталась на прежнем уровне
8. Обслуживание информационных систем диспетчерского пункта аэропорта производится сторонней организацией. Какой уровень доступности необходимо указать в SLA?
- a. Должна быть обеспечена 100% доступность информационных систем
 - b. Доступность информационных систем диспетчерского пункта не должна превышать 95%
 - c. Необходимо обеспечить 98% доступность информационных систем диспетчерского пункта
 - d. Информационные системы должны работать
9. Какой вид деятельности в управлении проблемами позволит предотвратить инциденты путем определения слабых мест в инфраструктуре?
- a. Реактивное управление проблемами
 - b. Пассивное управление проблемами
 - c. Проактивное управление проблемами
 - d. Учетное управление проблемами
10. При определении себестоимости ИТ-услуги расходы на содержание административно-управленческого персонала (АУП) ИТ-службы были отнесены к прямым затратам. Можно ли корректно рассчитать себестоимость ИТ-услуги?
- a. Нельзя. Затраты на содержание АУП являются косвенными
 - b. Затраты на содержание АУП не учитываются в себестоимости ИТ-услуги
 - c. Затраты на содержание АУП должны быть отнесены к прямым затратам по отдельным каждой ИТ-услуги
 - d. Можно. Затраты на содержание АУП отнесены верно

9.1.3. Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ

1. Управление контентом предприятия — это:
 - a. Хранение только бумажных документов
 - b. Организация создания, хранения, использования и распространения информации
 - c. Управление только электронной почтой
 - d. Управление только веб-сайтом
2. Ценность ИТ-услуги определяется как:
 - a. Только стоимость
 - b. Полезность + качество
 - c. Только качество
 - d. Только скорость предоставления
3. Что такое Service Desk?
 - a. Отдел продаж ПО
 - b. Единая точка контакта для пользователей ИТ-услуг
 - c. Технический отдел по ремонту ПК
 - d. Отдел маркетинга
4. Соглашение об уровне услуг (SLA) — это:
 - a. Договор между двумя пользователями

- b. Соглашение между поставщиком и потребителем ИТ-услуг о качестве и объёме услуг
 - c. Внутренний регламент компании
 - d. Техническая документация
5. Управление инцидентами — это:
 - a. Предотвращение всех сбоев
 - b. Восстановление нормальной работы услуги в кратчайшие сроки после сбоя
 - c. Анализ причин сбоев
 - d. Управление закупками
 6. Непрерывное улучшение услуг (CSI) — это:
 - a. Разовый проект по улучшению
 - b. Постоянный процесс повышения качества и эффективности ИТ-услуг
 - c. Управление инцидентами
 - d. Управление изменениями
 7. Управление сервисными активами и конфигурациями (SACM) — это:
 - a. Управление только серверами
 - b. Учет и контроль всех компонентов, необходимых для предоставления ИТ-услуг, и их взаимосвязей (CI)
 - c. Управление пользователями
 - d. Управление финансами
 8. Что такое запрос на обслуживание?
 - a. Сбой в работе услуги
 - b. Формальный запрос пользователя на получение стандартной услуги (например, доступ, консультация)
 - c. Крупная проблема
 - d. Изменение в инфраструктуре
 9. Организационная модель предоставления услуг может быть:
 - a. Только внутренняя
 - b. Внутренняя, внешняя (аутсорсинг), смешанная
 - c. Только внешняя
 - d. Только смешанная

Расчёт стоимости ИТ-услуги включает:

 - а) Только затраты на оборудование
 - б) Все затраты, связанные с предоставлением услуги (оборудование, персонал, ПО, процессы)
 - в) Только зарплату персонала
 - г) Только лицензии на ПО

****Верный ответ:** б**
 10. Непрерывность ИТ-услуг — это:
 - a. Отсутствие сбоев
 - b. Способность поддерживать предоставление согласованных услуг на приемлемом уровне после сбоя
 - c. Постоянное обновление ПО
 - d. Увеличение мощностей серверов

9.1.4. Темы лабораторных работ

1. Применение библиотеки ITIL
2. Работа с ИТ-сервисом: внедрение, преобразование, эксплуатация

9.2. 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:

- чтение или просмотр материала осуществляйте со скоростью, достаточной для индивидуального понимания и освоения материала, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;

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

- осмысливайте прочитанное и изученное, отвечайте на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации, в т.ч. с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия, в т.ч. в форме вебинаров. Расписание вебинаров и записи вебинаров публикуются в электронном курсе по дисциплине.

9.3. 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 9.4.

Таблица 9.4 – 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, определяющимися исходя из состояния обучающегося на момент проверки |

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

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

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

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

- письменно на бумаге;

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

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

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

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

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ЭМИС
протокол № 2 от «25» 9 2025 г.

СОГЛАСОВАНО:

| Должность | Инициалы, фамилия | Подпись |
|-------------------------------------|-------------------|--|
| Заведующий выпускающей каф. ЭМИС | И.Г. Боровской | Согласовано, 806d2ff7-778b-4ed6- a3d7-87623a208b8c |
| Заведующий обеспечивающей каф. ЭМИС | И.Г. Боровской | Согласовано, 806d2ff7-778b-4ed6- a3d7-87623a208b8c |
| Начальник учебного управления | Г.А. Цой | Согласовано, 8a5745e4-63a0-4946- bbb0-ce4977ac113e |

ЭКСПЕРТЫ:

| | | |
|-------------------|-----------------|--|
| Доцент, каф. ЭМИС | И.Г. Афанасьева | Согласовано, 14d2ad0b-0b75-401e- 9d97-39fca5825785 |
| Доцент, каф. ЭМИС | Е.А. Шельмина | Согласовано, 54cb71d7-43bf-4e94- 938e-094b7e6d003d |

РАЗРАБОТАНО:

| | | |
|-------------------|---------------|--|
| Доцент, каф. ЭМИС | Е.А. Шельмина | Разработано, 54cb71d7-43bf-4e94- 938e-094b7e6d003d |
|-------------------|---------------|--|