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 (включая промежуточную аттестацию)	108	108	часов
		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

Согласована на портале № 84297

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 эффективых 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,

Согласована на портале № 84297

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							

Согласована на портале № 84297

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	

Согласована на портале № 84297

3 Библиотека ITIL и её состав. Жизненный цикл ИТ-сервис (услуги)	Общие сведения о библиотеке ITIL. 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 ITIL и её состав. Жизненный цикл ИТ-сервис (услуги)	Применение библиотеки ITIL	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)

Согласована на портале № 84297

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		

Согласована на портале № 84297

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.

Согласована на портале № 84297

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.

Согласована на портале № 84297

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)

Согласована на портале № 84297

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

Согласована на портале № 84297

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

Согласована на портале № 84297

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 инормационных 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

Согласована на портале № 84297

предприятия. К какому типу источников информации относятся приведенные источники?
a. Внешние источники
b. Внутренние источники
c. Сторонние источники
d. Публичные источники

9. Заказчик выдвигает требования сформулировать полезность предоставляемой ИТ-услуги. Что необходимо отразить в ответе заказчику?
a. Выгоды, которые получает заказчик в результате использования услуги
b. Порядок поставки услуги в терминах спецификаций
c. Качество предоставляемой услуги
d. Стратегию использования результатов услуги.
10. Какой вид деятельности позволяет верифицировать соответствие конфигурационной единицы, услуги, процесса и т.п. спецификации или согласованным требованиям?
a. Тестирование
b. Запрос на изменение
c. Сборка
d. Развертывание

9.1.2. Перечень вопросов для зачета с оценкой

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

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

Согласована на портале № 84297

поставленной задачи?
a. Инсорсинг
b. Ко-сорсинг
c. Аутсорсинг
d. Мульстисорсинг

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

Согласована на портале № 84297

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

Согласована на портале № 84297

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;

Согласована на портале № 84297

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

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

Для лиц с нарушениями зрения:
– в форме электронного документа;
– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:
– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

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

Согласована на портале № 84297

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

Согласована на портале № 84297