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 УР
_____Ким М.Ю.
«29» _____10_____ 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫМИ СЕРВИСАМИ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **09.03.03 Прикладная информатика**
Направленность (профиль) / специализация: **Прикладная информатика в цифровой экономике**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **Факультет систем управления (ФСУ)**
Кафедра: **автоматизированных систем управления (АСУ)**
Курс: **4**
Семестр: **7**
Учебный план набора 2026 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	7 семестр	Всего	Единицы
Лекционные занятия	18	18	часов
Лабораторные занятия	36	36	часов
Самостоятельная работа	54	54	часов
Общая трудоемкость (включая промежуточную аттестацию)	108	108	часов
	3	3	з.е.

Формы промежуточной аттестации	Семестр
Зачет	7

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

Томск

Согласована на портале № 84378

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

1. Формирование у студентов системных знаний в области информационного менеджмента, приобретение студентами практических навыков управления информационной инфраструктурой и организации информационного обеспечения предприятия.

1.2. Задачи дисциплины

1. Изучение теоретических основ менеджмента в области информационных систем и информационных технологий.
2. Формирование у студентов навыков создания технологической среды информационной системы предприятия, развития и обслуживания информационных систем, планирование информационно-технологического развития предпряятия.

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.02.17.
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		

Согласована на портале № 84378

ПК-1. Способен анализировать рынок программно-технических средств, информационных продуктов и услуг для создания и модификации информационных систем в экономике	ПК-1.1. Знает методы сбора информации и анализа рынка программнотехнических средств, информационных продуктов и услуг для создания и модификации информационных систем в экономике	Знает рынок информационных продуктов для создания информационных систем
	ПК-1.2. Умеет применять методики поиска, сбора и анализа информации о рынка программнотехнических средств, информационных продуктов и услуг для создания и модификации информационных систем в экономике	Умеет создавать и модифицировать информационные системы в экономике
	ПК-1.3. Владеет методами и средствами поиска, сбора и анализа информации о рынке программнотехнических средств, информационных продуктов и услуг для создания и модификации информационных систем в экономике	Владеет программно-техническими средства для создания и модификации информационных систем

Согласована на портале № 84378

ПК-3. Способен готовить обзоры научной литературы и информационно-образовательных ресурсов для профессиональной деятельности, в том числе для научно-исследовательской работы	ПК-3.1. Знает методики поиска, сбора и обработки информации; актуальные российские и зарубежные информационнообразовательные ресурсы в сфере профессиональной деятельности, в том числе НИР	Знает методики работы с информацией, а также современные российские и зарубежные информационные ресурсы в сфере профессиональной деятельности, в том числе НИР
	ПК-3.2. Умеет применять методики поиска, сбора и обработки информации; осуществлять обзор научной литературы, её критический анализ и синтез, в том числе для НИР	Умеет применять методики работы с информацией (поиск, сбор,, обработка) и осуществлять обзор научной литературы, её критический анализ и синтез, в том числе для НИР
	ПК-3.3. Владеет методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза научной литературы и информационнообразовательных ресурсов для профессиональной деятельности, в том числе для научно-исследовательской работы	Владеет методами поиска, сбора и обработки информации, критического анализа и синтеза научной литературы, информационных и ообразовательных ресурсов для профессиональной деятельности, в том числе для научно-исследовательской работы

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
		7 семестр
Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	54	54
Лекционные занятия	18	18
Лабораторные занятия	36	36
Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	54	54
Подготовка к зачету	25	25
Подготовка к тестированию	11	11
Подготовка к лабораторной работе, написание отчета	18	18
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

Согласована на портале № 84378

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.	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
7 семестр					
1 Информационный сервис-менеджмент: цели, задачи, объекты	2	-	8	10	ПК-1
2 ITIL –Библиотека инфраструктуры информационных технологий	4	9	15	28	ПК-1, ПК-3
3 Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия.	4	18	12	34	ПК-1, ПК-3
4 COBIT — унифицированный набор бизнес-практик планирования и управления ИТ в корпоративной среде	4	-	7	11	ПК-1
5 Стандарты управления информационными сервисами	4	9	12	25	ПК-1, ПК-3
Итого за семестр	18	36	54	108	
Итого	18	36	54	108	

5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)

Названия разделов (тем) дисциплины	Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)	Трудоемкость (лекционные занятия), ч	Формируемые компетенции
7 семестр			
1 Информационный сервис-менеджмент: цели, задачи, объекты	Уровни информационного сервиса. Параметры информационного сервиса. Классификация ИТ-услуг. Функциональные модели управления службами инфосервиса. Процессный поход к управлению информационным сервисом.	2	ПК-1
	Итого	2	
2 ITIL –Библиотека инфраструктуры информационных технологий	История ITIL. Структура ITIL v.3 (2011): Процессы стратегии ИТ-сервиса, Процессы проектирования ИТ-сервиса, Процессы преобразования ИТ-сервиса, Процессы эксплуатации ИТ-сервиса, Процессы непрерывного улучшения ИТ-сервиса. Метрики ИТ-сервисов. ITIL-сертификация	4	ПК-1
	Итого	4	

Согласована на портале № 84378

3 Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия.	Модель CMMI от SEI (ISACA). Модель уровня зрелости ИТ-инфраструктуры от Gartner. Модель оптимизации ИТ-инфраструктуры от IBM. Модель MOF от Microsoft. Концепция DevOps	4	ПК-1
	Итого	4	
4 COBIT — унифицированный набор бизнес-практик планирования и управления ИТ в корпоративной среде	Пять базовых принципов COBIT -5. Эталонная модель процессов COBIT -5. Соответствие бизнес-целей и ИТ-целей по COBIT. COBIT for Value - модель процессов управления ценностью ИТ для бизнеса. COBIT for Risk - модель процессов управления ИТ-рисками.	4	ПК-1
	Итого	4	
5 Стандарты управления информационными сервисами	Серия стандартов ISO/IEC 20000 Информационные технологии. Управление ИТ-услугами. Серия стандартов ISO/IEC 33000 Информационные технологии. Оценка процесса для разработки компьютерного программного обеспечения и соответствующих функций управления бизнесом. Стандарт ISO/IEC 38500 Стратегическое управление ИТ в организации. Стандарт ISO/IEC 27001 Информационная технология. Методы и средства обеспечения безопасности. Системы менеджмента информационной безопасности. Требования. Серия стандартов ISO/IEC 31000 Менеджмент риска.	4	ПК-1
	Итого	4	
	Итого за семестр	18	
	Итого	18	

5.3. Практические занятия (семинары)

Не предусмотрено учебным планом

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
7 семестр			

Согласована на портале № 84378

2 ITIL –Библиотека инфраструктуры информационных технологий	Процессы ITIL и рекомендованные метрики по их измерению	9	ПК-1, ПК-3
	Итого	9	
3 Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия.	Информационное обеспечение информационного менеджмента	18	ПК-1, ПК-3
	Итого	18	
5 Стандарты управления информационными сервисами	Информационно-методическое обеспечение информационного менеджмента	9	ПК-1, ПК-3
	Итого	9	
Итого за семестр		36	
Итого		36	

5.5. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом

5.6. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.6.

Таблица 5.6. – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов (тем) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
7 семестр				
1 Информационный сервис-менеджмент: цели, задачи, объекты	Подготовка к зачету	5	ПК-1	Зачёт
	Подготовка к тестированию	3	ПК-1	Тестирование
	Итого	8		
2 ITIL –Библиотека инфраструктуры информационных технологий	Подготовка к зачету	5	ПК-1, ПК-3	Зачёт
	Подготовка к лабораторной работе, написание отчета	8	ПК-1, ПК-3	Лабораторная работа
	Подготовка к тестированию	2	ПК-1, ПК-3	Тестирование
	Итого	15		
3 Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия.	Подготовка к зачету	5	ПК-1, ПК-3	Зачёт
	Подготовка к лабораторной работе, написание отчета	5	ПК-1, ПК-3	Лабораторная работа
	Подготовка к тестированию	2	ПК-1, ПК-3	Тестирование
	Итого	12		
4 COBIT — унифицированный набор бизнес-практик планирования и управления ИТ в корпоративной среде	Подготовка к зачету	5	ПК-1	Зачёт
	Подготовка к тестированию	2	ПК-1	Тестирование
	Итого	7		

Согласована на портале № 84378

5 Стандарты управления информационными сервисами	Подготовка к зачету	5	ПК-1, ПК-3	Зачёт
	Подготовка к лабораторной работе, написание отчета	5	ПК-1, ПК-3	Лабораторная работа
	Подготовка к тестированию	2	ПК-1, ПК-3	Тестирование
	Итого	12		
Итого за семестр		54		
Итого		54		

5.7. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.7.

Таблица 5.7 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Формируемые компетенции	Виды учебной деятельности			Формы контроля
	Лек. зан.	Лаб. раб.	Сам. раб.	
ПК-1	+	+	+	Зачёт, Лабораторная работа, Тестирование
ПК-3		+	+	Зачёт, Лабораторная работа, Тестирование

6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

6.1. Балльные оценки для форм контроля

Балльные оценки для форм контроля представлены в таблице 6.1.

Таблица 6.1 – Балльные оценки

Формы контроля	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
7 семестр				
Зачёт	0	0	50	50
Лабораторная работа	10	10	10	30
Тестирование	5	5	10	20
Итого максимум за период	15	15	70	100
Нарастающим итогом	15	30	100	100

6.2. Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Пересчет баллов в оценки за текущий контроль представлен в таблице 6.2.

Таблица 6.2 – Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Баллы на дату текущего контроля	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату ТК	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату ТК	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату ТК	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату ТК	2

6.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Согласована на портале № 84378

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 6.3.

Таблица 6.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 – 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 – 89	B (очень хорошо)
	75 – 84	C (хорошо)
	70 – 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 – 69	
	60 – 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература

1. Информационный менеджмент: Учебное пособие / А. И. Исакова - 2016. 177 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6472.

7.2. Дополнительная литература

1. Чекмарев, А. В. Управление ИТ-проектами и процессами : учебное пособие для академического бакалавриата / А. В. Чекмарев. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 228 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/bcode/441898.

7.3. Учебно-методические пособия

7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Информационный менеджмент: Учебное методическое пособие по практическим занятиям, самостоятельной и индивидуальной работам студентов для направления бакалавриата 09.03.03 – Прикладная информатика / А. И. Исакова - 2016. 36 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6481.
2. Информационный менеджмент: Учебно-методическое пособие по лабораторным работам и самостоятельной работе / С. Л. Миньков - 2023. 27 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/10906.

7.3.2. 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.

7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Согласована на портале № 84378

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. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

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.

8.2. Материально-техническое и программное обеспечение для лабораторных работ

Учебная вычислительная лаборатория / Лаборатория ГПО "Алгоритм": учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, помещение для курсового проектирования (выполнения курсовых работ), 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, 439 ауд.

Описание имеющегося оборудования:
- Рабочие станции Intel Celeron 1.7 (10 шт.);
- Проектор Acer X125H DLP;
- Экран проектора;
- Видеокамера (2 шт.);
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:
- 1С Предприятие 8;
- 7-Zip;
- Adobe Acrobat Reader;
- LibreOffice;
- Microsoft Access 2013 Microsoft;
- Microsoft PowerPoint Viewer;
- Microsoft Visual Studio 2013 Professional;
- Microsoft Windows 7 Pro;
- Notepad++;
- Консультант+;

8.3. 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, 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;

Согласована на портале № 84378

- Google Chrome.

8.4. 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 Информационный сервис-менеджмент: цели, задачи, объекты	ПК-1	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
2 ITIL –Библиотека инфраструктуры информационных технологий	ПК-1, ПК-3	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Лабораторная работа	Темы лабораторных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
3 Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия.	ПК-1, ПК-3	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Лабораторная работа	Темы лабораторных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
4 COBIT — унифицированный набор бизнес-практик планирования и управления ИТ в корпоративной среде	ПК-1	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий

Согласована на портале № 84378

5 Стандарты управления информационными сервисами	ПК-1, ПК-3	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Лабораторная работа	Темы лабораторных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий

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.

Согласована на портале № 84378

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. Что относится к предметной области информационного сервис-менеджмента?
   a) управление информационными ресурсами и технологиями компании в соответствии с ее потребностями и приоритетами.
   b) корпоративное управление ценностью предприятия.
   c) формирование и развитие информационной системы предприятия и обеспечения её обслуживания.
   d) управление информационными ресурсами предприятия.

2. В чем состоит тематическая направленность концепции ITSM?
   a) управление системой менеджмента качества в информационной сфере;
   b) управление и организация ИТ-услуг, направленные на удовлетворение потребностей бизнеса;
   c) информационный аутсорсинг;
   d) управление взаимоотношениями с заказчиками информационных услуг.

3. Какая основная направленность документа «Соглашение об уровне сервиса» (SLA) модели ITIL/ITSM?
   a) качественное и количественное описание ИТ-сервисов с точки зрения службы ИС.
   b) качественное и количественное описание ИТ-сервисов с точки зрения бизнес-подразделений.
   c) качественное и количественное описание ИТ-сервисов как с точки зрения службы ИС, так и с точки зрения бизнес-подразделений.
   d) описание гарантийных обязательств службы информационного сервиса (Service Desk) как перед внутренними, так и перед внешними заказчиками.

4. Какой подход к управлению службой ИС используется в концепции ITSM?
   a) функциональный.
   b) процессный.
   c) продуктовый.
   d) сетевой.

5. Какой основной документ регламентирует взаимоотношения ИС-службы и бизнес-подразделений предприятия в концепции ITSM?
   a) соглашение об уровне сервиса услуг (SLA).
   b) библиотека информационной инфраструктуры (ITIL).
   c) каталог ИТ-сервисов (ITSC).
   d) каталог конфигурационных единиц (CIC).

6. Какую роль в информационном сервис-менеджменте играет международная ассоциация ISACA?
   a) объединяет аудиторов системы менеджмента информационной безопасности.
   b) объединяет профессионалов по оценке процессов, связанных с программным обеспечением.

Согласована на портале № 84378

c) объединяет профессионалов в области ИТ-аудита, ИТ-консалтинга, управления ИТ-рисками и информационной безопасности.
d) объединяет аудиторов системы сертификации по международному стандарту ISO/IEC 20000.

7. В каком порядке располагаются все уровни модели CMM зрелости бизнес-процессов предприятия (укажите в порядке возрастания зрелости организации)?
   a) начальный; повторяемый; определенный; оптимизирующий; управляемый.
   b) начальный; повторяемый; определенный; управляемый; оптимизирующий.
   c) начальный, определенный; оптимизирующий; управляемый, повторяемый.
   d) начальный; повторяемый; управляемый; определенный; оптимизирующий.

8. Какую роль в информационном сервис-менеджменте играет COBIT 5?
   a) унифицированный набор лучших бизнес-практик и управления информационными технологиями в корпоративной среде.
   b) набор международных стандартов по обеспечению информационной безопасности в корпоративной среде.
   c) методология управления качеством информационных технологий в корпоративной среде.
   d) набор лучших бизнес-практик по оценке зрелости ИТ-инфраструктуры корпорации.

9. Как определяется термин «риск» в соответствии со стандартом «ГОСТ Р ИСО 31000-2018. Менеджмент риска. Руководство»?
   a) влияние неопределенности на цели.
   b) шанс или вероятность потерь.
   c) результат события, влияющий на цели.
   d) негативный результат воздействия какого-либо решения или деятельности.

10. В каком международном стандарте описана модель корпоративного стратегического управления информационными технологиями?
    a) ISO 31000:2018
    b) ISO/IEC 20000-4:2010
    c) ISO/IEC 38500:2015
    d) ISO/IEC 27001:2013

9.1.2. Перечень вопросов для зачета

1. В какой предметной области применяется семейство международных стандартов ISO / IEC 33000?

2. Что называют проблемой в модели ITIL/ITSM&

3. Что представляет собой конфигурационная единица (Configuration Item – CI) в модели ITIL/ITSM?

4. Что составляет информационные ресурсы предприятия?

5. Что понимается под термином «метрика» в ITIL?

9.1.3. Темы лабораторных работ

1. Процессы ITIL и рекомендованные метрики по их измерению
2. Информационное обеспечение информационного менеджмента
3. Информационно-методическое обеспечение информационного менеджмента

9.2. Методические рекомендации

Согласована на портале № 84378

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 / электронном журнале 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:

Согласована на портале № 84378

– 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.

Согласована на портале № 84378

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры АСУ
протокол № 10 от «25» 9 2025 г.

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. АСУ	В.В. Романенко	Согласовано, c3e2018f-3231-48c3-b093-89b6f5342191
Заведующий обеспечивающей каф. АСУ	В.В. Романенко	Согласовано, c3e2018f-3231-48c3-b093-89b6f5342191
Начальник учебного управления	Г.А. Цой	Согласовано, 8a5745e4-63a0-4946-bbb0-ce4977ac113e

ЭКСПЕРТЫ:

Доцент, каф. АСУ	А.И. Исакова	Согласовано, 79bf1038-9d22-4279-a1e8-7806307b7f82
Заведующий кафедрой, каф. АСУ	В.В. Романенко	Согласовано, c3e2018f-3231-48c3-b093-89b6f5342191

РАЗРАБОТАНО:

Доцент, каф. АСУ	С.Л. Миньков	Разработано, ffce52f7-7adb-413f-99af-30e7f9a6ab3b

Согласована на портале № 84378