

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце: **АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ»
«УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»**
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.10.2021 14:05:46
Уникальный программный ключ:
fd935d10451b860e912264c0378f8448452bfd603f94388008e29877a6bcbf5

**Факультет экономики и управления
Кафедра «Бизнес-информатика»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе

С.С. Скараник

«01» сентября 2020 г.



Рабочая программа дисциплины

Управление ИТ-сервисами и контентами

Направление подготовки

38.03.05 Бизнес-информатика

Квалификация выпускника

Бакалавр

Для всех

форм обучения

Симферополь 2020

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата	4
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	4
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	5
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	6
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	7
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	17
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины *	17
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	17
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	18
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	18

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине , соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения программы бакалавриата обучающийся
должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-3	способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • основы экономических знаний в различных сферах деятельности; • Основные принципы самоорганизации и самообразования <p>• методы работы с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях;</p> <ul style="list-style-type: none"> • методы управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов). • Пути организации взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности; • Организовать свое время, самостоятельно критически мыслить, формулировать свою точку зрения • работать с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях; • управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов). • Организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • способность использовать основы
ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию	
ОПК-3	способность работать с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях	
ПК-6	управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)	
ПК-8	организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
		<p>экономических знаний в различных сферах деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Методами повышения квалификации, навыками накопления, обработки и использования информации • способность работать с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях; • управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов). • Способностью организовывать взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия

2 Место дисциплины в структуре программы бакалавриата

Дисциплина Б1.Б.19 «Управление ИТ-сервисами и контентом», входит в базовую часть дисциплин.

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

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

3.1. Объем дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

Для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётных единицы 108 часов

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа	58
Аудиторная работа (всего):	54
Лекции	26

Объём дисциплины	Всего часов
Семинары, практические занятия	28
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	50
Зачет	4

Для заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётных единицы 108 часов

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоёмкость дисциплины	108
Контактная работа	16
Аудиторная работа (всего):	12
Лекции	6
Семинары, практические занятия	6
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	92
Зачет	4

4 Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы дисциплины и трудоёмкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ тем ы	Наименование темы	Всего		Количество часов					
		ОФО	ЗФО	Контактная работа (аудиторная работа)				Внеаудит. работа	
				Лекции		Практическ ое занятие		Самост. Работа	
ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО		
Раздел 1. ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы									
1	Понятие ИТ-сервиса.	14	16	2	1	4	1	8	14
2	ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы	18	18	4	1	4	1	10	16
Раздел 2. Управление информационными системами									
3	Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами	16	18	4	1	4	1	8	16
4	Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli	20	18	4	1	6	1	10	16
Раздел 3. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия									
5	Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия	12	12	4	1	4	1	4	10

6	Безопасность пользователей в ИС	10	10	4		2		4	10
7	Платформы для эффективной корпоративной работы	14	12	4	1	4	1	6	10
	Всего по дисциплине	104	104	26	6	28	6	50	92
	Зачет	4	4						
	Итого	108	108	26	6	28	6	50	92

4.1. Содержание дисциплины , структурированное по темам (разделам)

Тема 1. ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы

ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС служб. Понятие ИТ-сервиса. Функциональные области управления службой ИС. ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы. Общие сведения о библиотеке ITIL. Процессы поддержки ИТ-сервисов. Процессы предоставления ИТ-сервисов. Соглашение об уровне сервиса.

Тема 2. Управление информационными системами

Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами. Модель информационных процессов ITSM Reference Model. Программные решения HP OpenView. Управление ИТ-ресурсами. Решения IBM по управлению информационными системами. Модель информационных процессов ITRM. Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli. Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем. Методологическая основа построения управляемых ИС. Инструментарий управления ИТ-инфраструктурой.

Тема 3. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия

Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия. Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия. Методология Microsoft по эксплуатации ИС. Технология Microsoft обеспечения информационной безопасности. Групповые политики. Безопасный доступ в сеть. Аутентификация пользователей. Защита коммуникаций. Защита от вторжений и вредоносного ПО. Безопасность мобильных пользователей корпоративных систем. Службы терминалов. Защита данных. Платформы для эффективной корпоративной работы. Exchange Server. Технология Microsoft SharePoint. Интеграция приложений Microsoft Office с технологиями SharePoint. Microsoft Office InfoPath. Служба управления правами Windows. Система управления правами на доступ к информации в Office. Эффективное взаимодействие в режиме реального времени. Live Communications Server. Microsoft Office Live Meeting.

4.2. Темы практических занятий

Практическая работа № 1-2. ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы.

Практическая работа № 3-4. Проектирование веб-сайта компании.

Практическая работа № 5-6. Управление контентом веб-сайта компании.

Практическая работа № 7. Построение системы KPI для оценки работы ИТ-подразделений.

Практическая работа № 8-9. Программные средства для управления ИТ-сервисами.

Практическая работа № 10-11. Программные средства для управления контентом.

Практическая работа № 12. Системы управления контентом – основные возможности.

Практическая работа № 13-14. Системы управления контентом – создание, хранение и представление контента.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Тема (разделы)	Содержание заданий, выносимых на СРС	Кол-во часов ОФО	Кол-во часов ЗФО	Учебно-методическое обеспечение
1	ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы	18	30	Учебно-методическое пособие
2	Управление информационными системами	18	32	Учебно-методическое пособие
3	Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия	14	30	Учебно-методическое пособие

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

Компетенция ОК-3

способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности		
Этапы формирования компетенции		
Знает	Умеет	Владеет
основы экономических знаний в различных сферах деятельности 6.2.1 (1, 8, 22, 23)	использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности 6.2.2 (3, 4), 6.2.3 (1-3, 15)	способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности 6.2.4 (1-5)
Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания		
Знает, если выполнил 6.2.1 – 1, 8, 22, 23 Умеет, если выполнил 6.2.2 – 3, 4, 6.2.3 - 1-3, 15 Владеет, если выполнил 6.2.4 – 1-5		

Компетенция ОК-7

способностью к самоорганизации и самообразованию		
Этапы формирования компетенции		
Знает	Умеет	Владеет
Основные принципы самоорганизации и самообразования; Знает, если выполнил 6.2.1 (1-9, 14-22, 23-25, 39-43), 6.2.2(1-15, 17-26), 6.2.3(1-13,35-39, 22-32)	Организовать свое время, самостоятельно критически мыслить, формулировать свою точку зрения; Умеет, если выполнил 6.2.1 (10-13, 32-38, 26-31,), 6.2.2(14-20), 6.2.3(14-21)	Методами повышения квалификации, навыками накопления, обработки и использования информации; Владеет, если выполнил 6.2.1 (44-48), 6.2.3(33,34)
Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания		
Знает, если выполнил 6.2.1 (1-9, 14-22, 23-25, 39-43), 6.2.2(1-15, 17-26), 6.2.3(1-13,35-39, 22-32)		
Умеет, если выполнил 6.2.1 (10-13, 32-38, 26-31,), 6.2.2(14-20), 6.2.3(14-21)		
Владеет, если выполнил 6.2.1 (44-48), 6.2.3(33,34)		

Компетенция ОПК-3

способностью работать с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях		
Этапы формирования компетенции		
Знает	Умеет	Владеет
методы работы с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях 6.2.1 (3, 9-16, 25-27)	работать с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях 6.2.2 (1, 2, 9-11), 6.2.3 (9-13)	способностью работать с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях 6.2.4 (1-5)
Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания		
Знает, если выполнил 6.2.1 –3, 9-16, 25-27		
Умеет, если выполнил 6.2.2 –1, 2, 9-11, 6.2.3 –9-13		
Владеет, если выполнил 6.2.4 –1-5		

Компетенция ПК-6

управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)		
Этапы формирования компетенции		
Знает	Умеет	Владеет
контент предприятия и Интернет-ресурсы, для создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов) 6.2.1 (1-7, 11, 28-30)	управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов) 6.2.2 (9-11), 6.2.3 (4-8, 14-19)	управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов) 6.2.4 (1-5)

Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания
Знает, если выполнил 6.2.1 –1-7, 11, 28-30 Умеет, если выполнил 6.2.2 –9-11, 6.2.3 –4-8, 14-19 Владеет, если выполнил 6.2.4 –1-5

Компетенция ПК – 8

организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия		
Этапы формирования компетенции		
Знает	Умеет	Владеет
Методы организации взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия 6.2.1 (7-17, 19, 41-43, 53-60)	Организовывать взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия 6.2.2 (2,3,4)	Способностью организовывать взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия 6.2.3 (2,10,11,13-15)
Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания		
Знает, если выполнил 6.2.1 (7-17, 19, 41-43, 53-60) Умеет, если выполнил 6.2.2 (2, 3, 4) Владеет, если выполнил 6.2.3 (2,10,11,13-15)		

6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

6.2.1. Зачет

1. Поясните понятие ИТ-менеджмента. Перечислите основные объекты ИТ-менеджмента.
2. Что определяет инфраструктура ИТ-предприятия?
3. Поясните понятие «ИТ-сервис». Приведите примеры корпоративных ИТ-сервисов.
4. Перечислите основные характеристики ИТ-сервисов.
5. Как задается характеристика «время обслуживания» для ИТ-сервиса? Как задается характеристика «производительность» для ИТ-сервиса?
6. Какие факторы влияют на организационную структуру службы ИС?
7. Какая существует связь между функциями службы ИС и параметрами ИТ-сервиса?
8. Какие возможны варианты перехода от функциональной к процессной модели службы ИС предприятия?
9. Чем модель ITSM отличается от традиционного функционального подхода к организации ИТ-службы?
10. Перечислите особенности проекта ITIL?
11. Какие разделы управления ИТ-сервисами описаны в текущей версии библиотеки ITIL?
12. Какие процессы включены в блок поддержки ИТ-сервисов?
13. Какие процессы включены в блок предоставления ИТ-сервисов?
14. Поясните назначение процесса управления инцидентами. Поясните понятие «инцидент».

15. Какие важные понятия описываются в спецификации процесса управления конфигурациями?
16. Поясните назначение процесса управления релизами. Поясните понятие «релиз».
17. Поясните назначение библиотеки эталонного ПО - DSL.
18. Поясните понятие «соглашение об уровне сервиса - SLA».
19. Приведите основные функции процесса управления уровнем сервиса.
20. Поясните назначение «процесса управления мощностями». Приведите основные функции процесса управления мощностями.
21. Поясните назначение процесса управления доступностью. Поясните понятие «доступностью ИТ-сервиса».
22. Поясните назначение процесса управления финансами ИТ-службы.
23. Приведите основные функции процесса управления финансами ИТ-службы.
24. Поясните назначение процесса управления безопасностью.
25. Поясните возможность применения модели ITSM на предприятиях различного размера.
26. Поясните сущность реактивного принципа работы службы ИТ-поддержки.
27. Как соотносятся модель ИТРМ (IT Process Model) и библиотека ИТИЛ?
28. Какие группы процессов определены в ИТРМ?
29. Технология Microsoft обеспечения информационной безопасности.
30. Платформы для эффективной корпоративной работы.

6.2.2. Темы рефератов

1. Назначение пакета документов CobIT, его сравнение с ИТИЛ.
2. Стандарт BSI 15 000, его назначение, преимущества и недостатки.
3. Интеграция ИТИЛ и CMMI.
4. Интеграция ИТИЛ и Six Sigma.
5. Стандарт PRINCE2TM, история развития.
6. Совместное использование ИТИЛ и PMBoK.
7. История развития и применение стандарта TOGAF.
8. История развития и применение стандарта TickIT.
9. История развития и применение стандарта ISO/IEC 19770.
10. История развития и применение стандарта ISO/IEC 15504.
11. История развития и применение стандарта ISO/IEC 27001.

6.2.3. Типовой тест

Типовые тесты по предмету УИТСиК

1. Какие параметры характеризуют ИТ-сервис:

- а) функциональность;
- б) доступность;
- в) надежность;
- г) конфиденциальность;
- д) масштаб;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

2. Качество услуги зависит:

- а) от степени взаимодействия поставщика с заказчиком;

- б) от ожиданий заказчика;
- в) от представлений поставщика о качестве услуги;
- г) от качества составляющих процессов, образующих услугу;
- д) от качества согласования составляющих процессов, образующих услугу.

3. Выберите верные положения теории Деминга:

- а) заказчик является наиболее важной составляющей частью процесса производства;
- б) достаточно удовлетворить заказчика один раз, и он рекомендует Вашу продукцию или услуги своим друзьям и знакомым;
- в) ключ к достижению качества – уменьшение колебаний качества услуг и продукции;
- г) необходимо разрушать барьеры между подразделениями;
- д) для постоянного совершенствования достаточно действенной программы обучения руководителя.

4. С помощью данной модели уровней зрелости организации определяются основные сферы деятельности, которые следует принимать во внимание при управлении организацией:

- а) модель АММ от MIT;
- б) модель EFQM;
- в) модель CMM от Software Engineering Institute;
- г) модель IMM от Gartner.

5. Какому этапу модели EFQM соответствует описание “этап также известен под названием «мы знаем, что делаем» и деятельность организации имеет плановый и повторяющийся характер”:

- а) нацеленность на продукт;
- б) нацеленность на процесс;
- в) нацеленность на систему;
- г) нацеленность на цепочку;
- д) нацеленность на всеобщее качество.

6. Расположите в порядке возрастания степени совершенствования уровни зрелости процессов ИТ-организации:

- а) Начальный уровень;
- б) Уровень Управляемых Процессов;
- в) Уровень Документированных Процессов;
- г) Уровень Повторяющихся Процессов;
- д) Уровень Оптимизирующихся Процессов. *а, г, в, б, д*

7. Сервис-ориентированная архитектура (Service-oriented architecture – SOA)- это:

- а) модель предоставления услуг;
- б) принцип проектирования архитектуры программных систем;
- в) модель управления качеством информационных услуг;
- г) библиотека инфраструктуры информационных технологий;
- д) процесс управления уровнем услуг;

е) соглашение об уровне сервиса

8. Какие сервисы реализуют средства извлечения и повторного использования

данных из СУБД и приложений?

- а) интеграционные сервисы
- б) сервисы инфраструктуры, приложений и СУБД
- в) бизнес-сервисы
- г) сервисы данных
- д) презентационные сервисы
- е) сервисы обработки событий

9. Сколько и какие книги входят в ITIL третьей версии?

- а) 5 книг - Service Model, Service Design, Service Delivery, Service Transition, Service Operation;
- б) 2 книги - Service Delivery, Service Support;
- в) 7 книг - Service Strategy, Continual Service Improvement, Service Portfolio Management, Service Transition, Service Operation, IT Service Continuity Management, Service Knowledge Management System;
- г) 3 книги - Service Delivery, Service Model, Service Support;
- д) 5 книг - Service Strategy, Continual Service Improvement, Service Design, Service Transition, Service Operation.

10. Сопоставьте:

- а) Поддержка сервисов
- б) Предоставление сервисов
- 1) оперативные процессы
- 2) тактические процессы

11. Какие процессы относятся к поддержке ИТ-сервисов:

- а) управление инцидентами;
- б) управление проблемами;
- в) управление конфигурациями;
- г) управление изменениями;
- д) управление релизами;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

12. Какие процессы относятся к предоставлению ИТ-сервисов:

- а) управление мощностью;
- б) управление проблемами;
- в) управление конфигурациями;
- г) управление безопасностью;
- д) управление уровнем сервиса;
- е) управление доступностью;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

13. Какой процесс на основании каталога ИТ-сервисов разрабатывает, согласовывает и документирует SLA между менеджментом ИТ-службы и бизнес-пользователями?

- а) процесс управления безопасностью;
- б) процесс управления мощностью;

- в) процесс управления релизами;
- г) процесс управления уровнем сервиса;
- д) процесс управления непрерывностью.

14. Соглашение с внутренним ИТ-подразделением, конкретизирующим договоренности о предоставлении определенных элементов сервисов,

называется:

- а) SLA;
- б) ERP;
- в) OLA;
- г) UC;
- д) ITSM.

15. Какому компоненту ECM соответствует описание “поддержка бизнес-процессов и маршрутизация контента в соответствии с рабочими заданиями и состояниями”

- а) Document Management
- б) Records Management
- в) Workflow
- г) Web Content Management
- д) GroupWare

16. Итоговая функция системы ввода документов:

- а) таксономия;
- б) агрегирование;
- в) категоризация.

17. Выберите из списка компоненты предметной индексации системы ввода информации:

- а) таксономия;
- б) категоризация;
- в) агрегирование;
- г) обработка на основе Web-Forms;
- д) индексация;
- е) проектирование входа;
- ж) обработка на основе E-Forms.

18. К задачам управления документами относится:

- а) использование «белых досок» для мозгового штурма, согласования планов, проведения совещаний, управления проектами и т.п.;
- б) визуализацию процессов и организационных структур;
- в) управление версионностью;
- г) визуализация структуры файлов и других структурирующих индексов для упорядоченного хранения информации;
- д) интеграцию информации из разных приложений в формат коллективного приложения;
- е) доставку и администрирование информации для создания web-презентаций;
- ж) визуализация информации для представления в структурах типа виртуальных файлов или папок.
- з) защита информации в соответствии с ее характеристиками;

и) автоматическое преобразование контента под различные форматы представления.

19. К задачам управления записями относится:

- а) использование «белых досок» для мозгового штурма, согласования планов, проведения совещаний, управления проектами и т.п.;
- б) визуализацию процессов и организационных структур;
- в) управление версионностью;
- г) визуализация структуры файлов и других структурирующих индексов для упорядоченного хранения информации;
- д) интеграцию информации из разных приложений в формат коллективного приложения;
- е) доставку и администрирование информации для создания web-презентаций;
- ж) визуализация информации для представления в структурах типа виртуальных файлов или папок.
- з) защита информации в соответствии с ее характеристиками;
- и) автоматическое преобразование контента под различные форматы представления.

20. К задачам управления Web-контентом относится:

- а) использование «белых досок» для мозгового штурма, согласования планов, проведения совещаний, управления проектами и т.п.;
- б) визуализацию процессов и организационных структур;
- в) управление версионностью; г) визуализация структуры файлов и других структурирующих индексов для упорядоченного хранения информации;
- д) интеграцию информации из разных приложений в формат коллективного приложения;
- е) доставку и администрирование информации для создания web-презентаций;
- ж) визуализация информации для представления в структурах типа виртуальных файлов или папок.
- з) защита информации в соответствии с ее характеристиками;
- и) автоматическое преобразование контента под различные форматы представления

21. Модель информационных процессов ITSM Reference Model разработана корпорацией:

- а) IBM;
- б) Hewlett-Packard;
- в) Microsoft.

22. В модели ITSM Reference Model в общем жизненном цикле обслуживания ИС выделяются следующие пять основных групп процессов:

- а) согласование задач бизнеса и ИТ, планирование и управление ИТ-сервисами, разработка и внедрение ИТ-сервисов, оперативное управление ИТ-сервисами, обеспечение ИТ-сервисами;
- б) управление бизнесом, управление приложениями, управление ИТ-службой, управление ИТ-инфраструктурой, управление ИТ-ресурсами;

в) согласование задач бизнеса и ИТ, планирование и управление ИТ-сервисами, управление ИТ-службой, управление ИТ-инфраструктурой, управление ИТ-ресурсами.

23. Процесс «Анализ потребностей бизнеса» в модели ITSM Reference Model предполагает:

а) проведение оценки того как ИТ-сервисы могут способствовать повышению эффективности деятельности предприятия, выявление важности ИТ-сервисов для бизнес-подразделений и оценки ресурсов для предоставления ИТ-сервисов;

б) определение приоритета тех или иных сервисов с точки зрения пользователей и оценки стоимости ИТ-сервисов;

в) и А), и Б).

24 Процесс «Управление непрерывностью» в модели ITSM Reference Model управляет:

а) возможностью реального получения ИТ-сервисов пользователями в соответствии с согласованными уровнями обслуживания;

б) способностью ИТ-службы справляться с потоком поступающих заданий на предоставление ИТ-сервисов в соответствии с согласованными уровнями обслуживания;

в) способностью ИТ-службы предоставлять заданный уровень услуг даже в результате серьезных внешних потрясений бизнеса.

25. Процесс «Управление готовностью» в модели ITSM Reference Model управляет:

а) возможностью реального получения ИТ-сервисов пользователями в соответствии с согласованными уровнями обслуживания;

б) способностью ИТ-службы справляться с потоком поступающих заданий на предоставление ИТ-сервисов в соответствии с согласованными уровнями обслуживания;

в) возможностью ИТ-службы определять стоимость предоставляемых ИТ-сервисов и покрывать свои расходы за счет платы со стороны потребителей.

26 Процесс «Управление производительностью» в модели ITSM Reference Model управляет:

а) возможностью реального получения ИТ-сервисов пользователями в соответствии с согласованными уровнями обслуживания;

б) способностью ИТ-службы справляться с потоком поступающих заданий на предоставление ИТ-сервисов в соответствии с согласованными уровнями обслуживания;

в) возможностью ИТ-службы определять стоимость предоставляемых ИТ-сервисов и покрывать свои расходы за счет платы со стороны потребителей.

27 Процесс «Управление финансами» в модели ITSM Reference Model управляет:

а) способностью ИТ-службы справляться с потоком поступающих заданий на предоставление ИТ-сервисов в соответствии с согласованными уровнями обслуживания;

б) способностью ИТ-службы предоставлять заданный уровень услуг даже

в результате серьезных внешних потрясений бизнеса;

в) возможностью ИТ-службы определять стоимость предоставляемых ИТ-сервисов и покрывать свои расходы за счет платы со стороны потребителей.

28 Методология ИТSM выделяет следующие три основные стадии эволюции ИТ-служб:

а) управление ИТ-инфраструктурой, управление ИТ-сервисами, управление деловыми характеристиками ИТ;

б) управление ИТ-службой, управление ИТ-инфраструктурой, управление ИТ-ресурсами;

в) не А) и не Б).

29 Пакет IBM SmartCloud Control Desk – это программное обеспечение, совместимое с:

а) ITIL;

б) CobiT;

в) и А), и Б).

30 Пакет IBM Tivoli Business Service Manager – это программное обеспечение для:

а) оперативного мониторинга (например, мониторинг того, какие серверы или какое активное сетевое оборудование в данный момент работает или не работает);

б) мониторинга производительности (например, на сколько процентов загружены вычислительные мощности — позволяет планировать развитие инфраструктуры и предотвращать сбои, вызванные избыточной нагрузкой);

в) мониторинга и отслеживания бизнес-служб на предмет соответствия бизнес-целям.

Ключ к тесту

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
е	а, г, д	а, в, г	б	б	а, г, в, б, д	б	г	д	а, 2	е	г, д, е	г	в	в	б	а, б, д, е	в, ж	г, з	е, и

21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Б	А	В	В	А	Б	В	А	В	В

6.2.4. Типовые задачи на контрольную работу

1. Спроектируйте структуру web-сайта ИТ-отдела **банка**. Разработайте алгоритм обработки инцидентов.

2. Спроектируйте структуру web-сайта ИТ-отдела **колледжа**. Разработайте алгоритм обработки проблем.

3. Спроектируйте структуру web-сайта ИТ-отдела **ВУЗа**. Разработайте алгоритм обработки инцидентов.

4. Спроектируйте структуру web-сайта ИТ-отдела **продуктового супермаркета**. Разработайте алгоритм обработки проблем.

5. Спроектируйте структуру web-сайта **дистанционного обучения**. Разработайте алгоритм обработки инцидентов.

6. Спроектируйте структуру web-сайта **IT-отдела строительного супермаркета**. Разработайте алгоритм обработки проблем.

7. Спроектируйте структуру web-сайта **книжного магазина**. Разработайте алгоритм обработки инцидентов.

8. Спроектируйте структуру web-сайта **школы**. Разработайте алгоритм обработки проблем.

9. Спроектируйте структуру web-сайта **туристического агентства**. Разработайте алгоритм обработки инцидентов.

10. Спроектируйте структуру web-сайта **IT-отдела строительной фирмы**. Разработайте алгоритм обработки проблем.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная учебная литература:

Скрипник, Д. А. ITIL. IT Service Management по стандартам V.3.1 : учебное пособие / Д. А. Скрипник. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 372 с. — ISBN 978-5-4497-0290-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/89410.html> (дата обращения: 29.06.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Малышев, С. Л. Управление электронным контентом / С. Л. Малышев. — 3-е изд. — Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 124 с. — ISBN 978-5-4486-0528-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79725.html> (дата обращения: 29.06.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) дополнительная учебная литература:

Процессное управление в сервисе : учебное пособие / О. В. Ильина, Т. В. Копылова, Т. С. Хныкина, Г. Ю. Стародубцев. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2018. — 105 с. — ISBN 978-5-7422-6275-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83306.html> (дата обращения: 29.06.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

- интернет-порталы по управлению ИТ-сервисами и контентом: <http://www.helpdeski.ru>, <http://www.realitsm.ru>, <https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil>.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При проведении лекций, практических занятий, самостоятельной работе студентов применяются интерактивные формы проведения занятий с целью погружения студентов в реальную атмосферу профессионального сотрудничества по разрешению проблем, оптимальной выработки навыков и качеств будущего специалиста. Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуацию.

В учебном процессе используются интерактивные формы занятий:

1. Творческое задание. Выполнение творческих заданий требуют от студента воспроизведение полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода.

2. Групповое обсуждение. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и способствует лучшему усвоению изучаемого материала.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

В процессе лекционных и практических занятий используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google Chrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft PowerPoint»).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для преподавания дисциплины требуются специальные материально-технические средства (компьютерный класс). Во время лекционных занятий, которые проводятся в большой аудитории, используется проектор для демонстрации слайдов, схем, таблиц и прочего материала.