МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление ИТ-сервисами и контентом

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **09.03.04 Программная инженерия**
Направленность (профиль): **Программная инженерия**
Форма обучения: **заочная**
Факультет: **ЗиВФ, Заочный и вечерний факультет**
Кафедра: **АОИ, Кафедра автоматизации обработки информации**
Курс: **3**
Семестр: **5, 6**
Учебный план набора 2016 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	5 семестр	6 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	4	4	8	часов
2	Лабораторные занятия	4	12	16	часов
3	Всего аудиторных занятий	8	16	24	часов
4	Самостоятельная работа	64	47	111	часов
5	Всего (без экзамена)	72	63	135	часов
6	Подготовка и сдача экзамена / зачета		9	9	часов
7	Общая трудоемкость	72	72	144	часов
		4.0		4.0	З.Е

Контрольные работы: 6 семестр - 1
Экзамен: 6 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 10679

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 302 от «16» 1 2017 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 09.03.04 Программная инженерия, утвержденного 2015-03-12 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

старший преподаватель каф. АОИ _____ Бараксанов Д. Н.

Заведующий обеспечивающей каф. АОИ _____ Ехлаков Ю. П.

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами направления подготовки (специальности).

Декан ЗиВФ _____ Осипов И. В.

Заведующий выпускающей каф. АОИ _____ Ехлаков Ю. П.

Эксперты:

методист кафедры АОИ _____ Коновалова Н. В.

Согласована на портале № 10679

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Формирование у студентов профессиональных знаний о видах информационных ресурсов предприятия, процессах управления контентом и практических навыков использования процессной модели управления ИТ-услугами.

1.2. Задачи дисциплины

– формирование у студентов знаний о видах информационных ресурсов предприятия, процессах управления контентом, системами управления информационными ресурсами предприятия;

– формирование у студентов знаний об ИТ-услугах, жизненном цикле ИТ-услуг;

– получение практических навыков использования процессной модели управления ИТ-услугами.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Управление ИТ-сервисами и контентом» (Б1.В.ОД.11) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Информатика и программирование, Менеджмент, Основы гипертекстового представления интернет-контента.

Последующими дисциплинами являются: Методы контроля оценки качества программного обеспечения, Моделирование и анализ бизнес-процессов, Проектирование и архитектура программных систем, Управление жизненным циклом программных систем, Управление программными проектами.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ПК-2 владением навыками использования операционных систем, сетевых технологий, средств разработки программного интерфейса, применения языков и методов формальных спецификаций, систем управления базами данных;

В результате изучения дисциплины студент должен:

– **знать** виды контента информационных ресурсов предприятия и интернет-ресурсов, процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов), подходы к управлению IT-сервисами предприятия.

– **уметь** использовать технологии управления корпоративным контентом

– **владеть** процессной моделью управления IT-сервисами

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры	
		5 семестр	6 семестр
Аудиторные занятия (всего)	24	8	16
Лекции	8	4	4
Лабораторные занятия	16	4	12
Самостоятельная работа (всего)	111	64	47
Выполнение индивидуальных заданий	30	30	
Оформление отчетов по лабораторным работам	8	2	6
Проработка лекционного материала	4	2	2

Согласована на портале № 10679

Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	45	30	15
Выполнение контрольных работ	24		24
Всего (без экзамена)	135	72	63
Подготовка и сдача экзамена / зачета	9		9
Общая трудоемкость час	144	72	72
Зачетные Единицы Трудоемкости	4.0	4.0	

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

№	Названия разделов дисциплины	Лекции	Лабораторные работы	Самостоятельная работа	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
1	Понятие и жизненный цикл ИТ-услуги	2	0	1	3	ПК-2
2	Процессная модель управления ИТ-услугами	2	4	63	69	ПК-2
3	Организационные вопросы управления ИТ-услугами	2	6	43	51	ПК-2
4	Управление информационными ресурсами и контентом	2	6	4	12	ПК-2
	Итого	8	16	111	135	

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 - Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины по лекциям	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
5 семестр			
1 Понятие и жизненный цикл ИТ-услуги	Общие понятия ИТ-услуг: определение, ценность для бизнеса, полезность и качество, составляющие ИТ-услуги, жизненный цикл ИТ-услуги.	2	ПК-2
	Итого	2	
2 Процессная модель управления ИТ-услугами	Процессная модель управления ИТ-услугами. Обзор основных процессов согласно библиотеке инфраструктуры	2	ПК-2

Согласована на портале № 10679

	информационных технологий (IT Infrastructure Library, ITIL)		
	Итого	2	
Итого за семестр		4	
6 семестр			
3 Организационные вопросы управления ИТ-услугами	Организация диспетчерской службы (Service Desk)	2	ПК-2
	Итого	2	
4 Управление информационными ресурсами и контентом	Определения информационных ресурсов, контента, информационных услуг и продуктов. Особенности информационных ресурсов и их классификация. Модель управления контентом предприятия и сферы ее применения.	2	ПК-2
	Итого	2	
Итого за семестр		4	
Итого		8	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представ-лены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 - Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

№	Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин			
		1	2	3	4
Предшествующие дисциплины					
1	Информатика и программирование	+	+		
2	Менеджмент				+
3	Основы гипертекстового представления интернет-контента				+
Последующие дисциплины					
1	Методы контроля оценки качества программного обеспечения	+	+		
2	Моделирование и анализ бизнес-процессов			+	
3	Проектирование и архитектура программных систем		+		+
4	Управление жизненным циклом программных систем		+		
5	Управление программными проектами		+		

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

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4

Согласована на портале № 10679

Таблица 5. 4 – Соответствие компетенций и видов занятий, формируемых при изучении дисциплины

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лекции	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа	
ПК-2	+	+	+	Отчет по индивидуальному заданию, Проверка контрольных работ, Отчет по лабораторной работе, Опрос на занятиях, Тест

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП

7. Лабораторный практикум

Содержание лабораторных работ приведено в таблице 7.1.

Таблица 7. 1 – Содержание лабораторных работ

Названия разделов	Содержание лабораторных работ	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
5 семестр			
2 Процессная модель управления ИТ-услугами	Разработка регламента управления событиями, инцидентами, проблемами и запросами на обслуживание	4	ПК-2
	Итого	4	
Итого за семестр		4	
6 семестр			
3 Организационные вопросы управления ИТ-услугами	Анализ существующих решений поддержки процессной модели управления ИТ-услугами	6	ПК-2
	Итого	6	
4 Управление информационными ресурсами и контентом	Анализ существующих решений управления корпоративным контентом	6	ПК-2
	Итого	6	
Итого за семестр		12	
Итого		16	

8. Практические занятия

Не предусмотрено РУП

Согласована на портале № 10679

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 - Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
5 семестр				
1 Понятие и жизненный цикл ИТ-услуги	Проработка лекционного материала	1	ПК-2	Опрос на занятиях
	Итого	1		
2 Процессная модель управления ИТ-услугами	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	30	ПК-2	Опрос на занятиях, Отчет по индивидуальному заданию, Отчет по лабораторной работе, Тест
	Проработка лекционного материала	1		
	Оформление отчетов по лабораторным работам	2		
	Выполнение индивидуальных заданий	30		
	Итого	63		
Итого за семестр		64		
6 семестр				
3 Организационные вопросы управления ИТ-услугами	Выполнение контрольных работ	24	ПК-2	Опрос на занятиях, Отчет по лабораторной работе, Проверка контрольных работ, Тест
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	15		
	Проработка лекционного материала	1		
	Оформление отчетов по лабораторным работам	3		
	Итого	43		
4 Управление информационными ресурсами и контентом	Проработка лекционного материала	1	ПК-2	Опрос на занятиях, Отчет по лабораторной работе
	Оформление отчетов по лабораторным работам	3		
	Итого	4		
Итого за семестр		47		
	Подготовка к экзамену / зачету	9		Экзамен

Согласована на портале № 10679

Итого	120		

9.1. Темы контрольных работ

1. Разработка соглашения об уровне услуг

9.2. Темы для самостоятельного изучения теоретической части курса

2. Организационно-экономические аспекты управления ИТ-услугами: модели предоставления услуг, организационные типы поставщиков.
3. Метод расчета стоимости ИТ-услуг.
4. Управление портфелем и каталогом ИТ-услуг
5. Управление финансами
6. Управление уровнем услуг
7. Управление мощностями
8. Управление доступностью
9. Управление непрерывностью услуг
10. Управление изменениями
11. Управление событиями
12. Управление инцидентами
13. Управление запросами на обслуживание
14. Управление проблемами
15. Управление сервисными активами и конфигурациями
16. Управление информационной безопасностью
17. Управление поставщиками
18. Непрерывное улучшение услуг.

9.3. Темы индивидуальных заданий

19. Проектирование портфеля и каталога IT-услуг

10. Курсовая работа

Не предусмотрено РУП

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

Не предусмотрено

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Управление ИТ-сервисами и контентом: Учебное пособие / Бараксанов Д. Н., Ехлаков Ю. П. – 2015. 144 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/training/publications/5030, дата обращения: 24.01.2017.

12.2. Дополнительная литература

1. Модели и алгоритмы управления жизненным циклом программного продукта: Монография / Ехлаков Ю. П., Бараксанов Д. Н., Янченко Е. А. – 2013. 197 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/training/publications/3900, дата обращения: 24.01.2017.

2. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса : учебное пособие / Н. Н. Зубов. – СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2015. – 146 с. [Электронный ресурс]. - http://window.edu.ru/resource/780/80780

12.3 Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Управление ИТ-сервисами и контентом: Методические указания к лабораторным занятиям и по организации самостоятельной работы / Бараксанов Д. Н. – 2016. 8 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/training/publications/5981, дата обращения: 24.01.2017.

12.3.2 Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Согласована на портале № 10679

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа;

– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа;

– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа;

– в печатной форме.

12.4. Базы данных, информационно-справочные, поисковые системы и требуемое программное обеспечение

1. Образовательный портал университета (http://edu.tusur.ru), электронный каталог библиотеки (http://lib.tusur.ru); каталог ИТ-услуг для аутсорсинга (http://www.slideshare.net/croc-library/ss-47762454); общедоступные информационные ресурсы и поисковые системы.

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

13.1. Общие требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое обеспечение для лекционных занятий

Аудитории с мультимедийным оборудованием для проведения лекционных занятий. Компьютерные классы для лабораторных занятий. Доступ в Интернет из компьютерных классов.

13.1.2. Материально-техническое обеспечение для лабораторных работ

Для проведения лабораторных занятий используется учебно-исследовательская вычислительная лаборатория. Состав оборудования: Учебная мебель; Доска; Компьютеры класса не ниже 1.7GHz / 2GB RAM/ 200GB с мониторами диагональю не менее 15" не менее 10 шт. с широкополосным доступом в Internet; Необходимое программное обеспечение - стандартный пакет офисных программ (Microsoft, OpenOffice, LibreOffice) с текстовым редактором, табличным процессором и редактором презентаций.

13.1.3. Материально-техническое обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используется учебная аудитория (компьютерный класс), расположенная по адресу 634034, г. Томск, ул. Вершинина, 74, 1 этаж, ауд. 100. Состав оборудования: учебная мебель; компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 4 шт.; компьютеры подключены к сети ИНТЕРНЕТ и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При обучении студентов **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями слуха, мобильной системы обучения для студентов с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При обучении студентов **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра.

При обучении студентов **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

Согласована на портале № 10679

14. Фонд оценочных средств

14.1. Основные требования к фонду оценочных средств и методические рекомендации

Фонд оценочных средств и типовые контрольные задания, используемые для оценки сформированности и освоения закрепленных за дисциплиной компетенций при проведении текущей, промежуточной аттестации по дисциплине приведен в приложении к рабочей программе.

14.2 Требования к фонду оценочных средств для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с инвалидностью предусмотрены дополнительные оценочные средства, перечень которых указан в таблице.

Таблица 14 – Дополнительные средства оценивания для студентов с инвалидностью

Категории студентов	Виды дополнительных оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами, исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3 Методические рекомендации по оценочным средствам для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ОВЗ 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.

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов 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 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:

Согласована на портале № 10679

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 10679

Приложение 1

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Управление ИТ-сервисами и контентом

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **09.03.04 Программная инженерия**
Направленность (профиль): **Программная инженерия**
Форма обучения: **заочная**
Факультет: **ЗиВФ, Заочный и вечерний факультет**
Кафедра: **АОИ, Кафедра автоматизации обработки информации**
Курс: **3**
Семестр: **5, 6**

Учебный план набора 2016 года

Разработчики:

- старший преподаватель каф. АОИ Бараксанов Д. Н.

Экзамен: 6 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 10679

1. Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код	Формулировка компетенции	Этапы формирования компетенций
ПК-2	владением навыками использования операционных систем, сетевых технологий, средств разработки программного интерфейса, применения языков и методов формальных спецификаций, систем управления базами данных	Должен знать виды контента информационных ресурсов предприятия и интернет-ресурсов, процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов), подходы к управлению IT-сервисами предприятия.; Должен уметь использовать технологии управления корпоративным контентом; Должен владеть процессной моделью управления IT-сервисами;

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций на всех этапах приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования	Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями	Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач	Работает при прямом наблюдении

2 Реализация компетенций

2.1 Компетенция ПК-2

ПК-2: владением навыками использования операционных систем, сетевых технологий, средств разработки программного интерфейса, применения языков и методов формальных спецификаций, систем управления базами данных.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания

Согласована на портале № 10679

представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	формальные спецификации IT-сервисов	использовать процессы управления IT-сервисами при разработке программных интерфейсов	навыками управления контентом с использованием систем управления базами данных
Виды занятий	• Лабораторные занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка и сдача экзамена / зачета;	• Лабораторные занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка и сдача экзамена / зачета;	• Лабораторные занятия; • Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Отчет по лабораторной работе; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Тест; • Экзамен;	• Отчет по лабораторной работе; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Тест; • Экзамен;	• Отчет по лабораторной работе; • Отчет по индивидуальному заданию; • Экзамен;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• модель учета затрат управления IT-сервисами; • подходы к управлению корпоративным контентом; • процессы управления IT-услугами согласно ITIL v3; • определение и классификацию контента и информационных ресурсов; • понятие, составляющие и характеристики ИТ-услуги;	• организовывать операционную деятельность поставщика IT-сервисов; • проектировать IT-услуги; • обосновывать подходы потребления IT-сервисов; • управлять корпоративным контентом предприятия;	• средствами автоматизации процессной модели управления IT-сервисами; • процессами управления IT-сервисами; • метриками оценки качества управления IT-сервисами; • процессной моделью управления ИТ-сервисами;
Хорошо (базовый уровень)	• подходы к управлению корпоративным контентом;	• проектировать IT-услуги; • обосновывать подходы потребления	• процессами управления IT-сервисами; • метриками оценки

Согласована на портале № 10679

	• процессы управления IT-услугами согласно ITIL v3; • определение и классификацию контента и информационных ресурсов; • понятие, составляющие и характеристики ИТ-услуги;	IT-сервисов; • управлять корпоративным контентом предприятия;	качества управления IT-сервисами; • процессной моделью управления ИТ-сервисами;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• определение и классификацию контента и информационных ресурсов; • понятие, составляющие и характеристики ИТ-услуги;	• управлять корпоративным контентом предприятия;	• процессной моделью управления ИТ-сервисами;

3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, в следующем составе.

3.1 Тестовые задания

– Организационно-экономические аспекты управления ИТ-услугами: модели предоставления услуг, организационные типы поставщиков.
– Метод расчета стоимости ИТ-услуг.
– Управление портфелем и каталогом ИТ-услуг
– Управление финансами
– Управление уровнем услуг
– Управление мощностями
– Управление доступностью
– Управление непрерывностью услуг
– Управление изменениями
– Управление событиями
– Управление инцидентами
– Управление запросами на обслуживание
– Управление проблемами
– Управление сервисными активами и конфигурациями
– Управление информационной безопасностью
– Управление поставщиками
– Непрерывное улучшение услуг.

3.2 Темы индивидуальных заданий

– Проектирование портфеля и каталога IT-услуг

3.3 Темы опросов на занятиях

– Общие понятия ИТ-услуг: определение, ценность для бизнеса, полезность и качество, составляющие ИТ-услуги, жизненный цикл ИТ-услуги.

Согласована на портале № 10679

– Процессная модель управления ИТ-услугами. Обзор основных процессов согласно библиотеке инфраструктуры информационных технологий (IT Infrastructure Library, ITIL)

– Организация диспетчерской службы (Service Desk)

– Определения информационных ресурсов, контента, информационных услуг и продуктов. Особенности информационных ресурсов и их классификация. Модель управления контентом предприятия и сферы ее применения.

3.4 Темы контрольных работ

– Разработка соглашения об уровне услуг

3.5 Экзаменационные вопросы

– Дайте определение информационного ресурса.

– Перечислите признаки классификации информационных ресурсов.

– Перечислите внешние и внутренние источники информационных потоков организации.

– Перечислите и охарактеризуйте области применения ECM.

– Дайте определение ИТ-услуги и прокомментируйте его ключевые части.

– Перечислите и прокомментируйте основные составляющие ИТ-услуги.

– Перечислите и прокомментируйте стадии жизненного цикла ИТ-услуги.

– Перечислите преимущества ITSM с точки зрения заказчика и поставщика.

– Перечислите основные задачи SLM.

– Перечислите и охарактеризуйте метрики эффективности процесса управления инцидентами.

– Перечислите и охарактеризуйте модели предоставления ИТ-услуг.

– Перечислите и охарактеризуйте основные виды деятельности Service Desk.

– Перечислите возможные метрики SLA и правила выбора метрик.

3.6 Темы лабораторных работ

– Разработка регламента управления событиями, инцидентами, проблемами и запросами на обслуживание

– Анализ существующих решений поддержки процессной модели управления ИТ-услугами

– Анализ существующих решений управления корпоративным контентом

4 Методические материалы

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

– методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы фор-мирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

4.1. Основная литература

1. Управление ИТ-сервисами и контентом: Учебное пособие / Бараксанов Д. Н., Ехлаков Ю. П. – 2015. 144 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/training/publications/5030, свободный.

4.2. Дополнительная литература

1. Модели и алгоритмы управления жизненным циклом программного продукта: Монография / Ехлаков Ю. П., Бараксанов Д. Н., Янченко Е. А. – 2013. 197 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/training/publications/3900, свободный.

2. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса : учебное пособие / Н. Н. Зубов. – СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2015. – 146 с. [Электронный ресурс]. - http://window.edu.ru/resource/780/80780

4.3. Обязательные учебно-методические пособия

1. Управление ИТ-сервисами и контентом: Методические указания к лабораторным занятиям и по организации самостоятельной работы / Бараксанов Д. Н. – 2016. 8 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/training/publications/5981, свободный.

Согласована на портале № 10679

4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Образовательный портал университета (http://edu.tusur.ru), электронный каталог библиотеки (http://lib.tusur.ru); каталог ИТ-услуг для аутсорсинга (http://www.slideshare.net/croc-library/ss-47762454); общедоступные информационные ресурсы и поисковые системы.

Согласована на портале № 10679