

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

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: 1сбсfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820

Владелец: Троян Павел Ефимович

Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление IT-сервисами и контентом

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки (специальность): **38.03.05 Бизнес-информатика**

Направленность (профиль):

Форма обучения: **очная**

Факультет: **ФСУ, Факультет систем управления**

Кафедра: **АОИ, Кафедра автоматизации обработки информации**

Курс: **3**

Семестр: **6**

Учебный план набора 2016 года

Распределение рабочего времени

| № | Виды учебной деятельности   | 6 семестр | Всего | Единицы |
|---|-----------------------------|-----------|-------|---------|
| 1 | Лекции                      | 26        | 26    | часов   |
| 2 | Лабораторные занятия        | 36        | 36    | часов   |
| 3 | Всего аудиторных занятий    | 62        | 62    | часов   |
| 4 | Самостоятельная работа      | 46        | 46    | часов   |
| 5 | Всего (без экзамена)        | 108       | 108   | часов   |
| 6 | Подготовка и сдача экзамена | 36        | 36    | часов   |
| 7 | Общая трудоемкость          | 144       | 144   | часов   |
|   |                             | 4.0       | 4.0   | З.Е     |

Экзамен: 6 семестр

Томск 2016

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.05 Бизнес-информатика, утвержденного 2016-08-11 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 ФСУ \_\_\_\_\_ Сенченко П. В.

Заведующий выпускающей каф.  
АОИ

\_\_\_\_\_ Ехлаков Ю. П.

Эксперты:

Методист кафедры АОИ \_\_\_\_\_ Коновалова Н.В.

## 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.Б.24) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Базы данных, Инновационный менеджмент, Информационные технологии и анализ данных, Моделирование и анализ бизнес-процессов, Планирование и организация разработки инновационной продукции (групповое проектное обучение - ГПО 1), Планирование и организация разработки инновационной продукции (групповое проектное обучение - ГПО 2), Разработка интернет-приложений.

Последующими дисциплинами являются: ИТ-маркетинг, Архитектура предприятия, Бизнес-планирование, Выпускная квалификационная работа, Планирование и организация вывода программного продукта на рынок, Планирование и организация разработки инновационной продукции (групповое проектное обучение - ГПО 3), Планирование и проектирование организаций, Управление жизненным циклом программных продуктов, Электронный бизнес.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;

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 ИТ-сервисами предприятия.

- **уметь** использовать технологии управления корпоративным контентом

- **владеть** процессной моделью управления ИТ-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 работы                   | Всего часов | Семестры  |
|---------------------------------------|-------------|-----------|
|                                       |             | 6         |
| <b>Аудиторные занятия (всего)</b>     | <b>62</b>   | <b>62</b> |
| Лекции                                | 26          | 26        |
| Лабораторные занятия                  | 36          | 36        |
| <b>Самостоятельная работа (всего)</b> | <b>46</b>   | <b>46</b> |
| Проработка лекционного материала      | 8           | 8         |

|  |     |     |
|--|-----|-----|
| Оформление отчетов по лабораторным работам | 14  | 14  |
| Выполнение индивидуальных заданий          | 24  | 24  |
| Всего (без экзамена)                       | 108 | 108 |
| Подготовка и сдача экзамена                | 36  | 36  |
| Общая трудоемкость час                     | 144 | 144 |
| 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 | Управление информационными ресурсами и контентом | 4      | 8                   | 3                      | 15                         | ОПК-1                   |
| 2 | Понятие и жизненный цикл ИТ-услуги               | 4      | 0                   | 1                      | 5                          | ОПК-1                   |
| 3 | Процессы управления ИТ-услугами                  | 12     | 12                  | 32                     | 56                         | ОПК-1                   |
| 4 | Организационные вопросы управления ИТ-услугами   | 6      | 16                  | 10                     | 32                         | ОПК-1                   |
|   | Итого  | 26     | 36                  | 46                     | 108                        |                         |

### 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 |
|--|---|-----------------|-------------------------|
| 6 семестр  |   |                 |                         |
| 1 Управление информационными ресурсами и контентом | Определения информационных ресурсов, контента, информационных услуг и продуктов. Особенности информационных ресурсов и их классификация. Особенности информационных ресурсов предприятия и задачи корпоративного управления информацией. Модель управления контентом предприятия и сферы ее применения. | 4               | ОПК-1                   |
|  | Итого   | 4               |                         |

|  |  |    |       |
|--|--|----|-------|
| 2 Понятие и жизненный цикл ИТ-услуги             | Общие понятия ИТ-услуг: определение, ценность для бизнеса, полезность и качество, составляющие ИТ-услуги, жизненный цикл ИТ-услуги.  | 4  | ОПК-1 |
|  | Итого  | 4  |       |
| 3 Процессы управления ИТ-услугами                | Процессная модель управления ИТ-услугами. Основные процессы и деятельности согласно библиотеке инфраструктуры информационных технологий (IT Infrastructure Library, ITIL): 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 | 12 | ОПК-1 |
|  | Итого  | 12 |       |
| 4 Организационные вопросы управления ИТ-услугами | Организационно-экономические аспекты управления ИТ-услугами: модели предоставления услуг, организационные типы поставщиков. Организация диспетчерской службы (Service Desk). Метод расчета стоимости ИТ-услуг.   | 6  | ОПК-1 |
|  | Итого  | 6  |       |
| Итого за семестр                                 |  | 26 |       |

### 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 представлены 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                         | Базы данных                               |   |   | + |   |
| 2                         | Инновационный менеджмент                  | +   | + | + | + |
| 3                         | Информационные технологии и анализ данных | +   | + | + | + |
| 4                         | Моделирование и анализ бизнес-процессов   | +   |   | + |   |

|                        |  |   |   |   |   |
|------------------------|--|---|---|---|---|
| 5                      | Планирование и организация разработки инновационной продукции (групповое проектное обучение - ГПО 1) |   |   | + |   |
| 6                      | Планирование и организация разработки инновационной продукции (групповое проектное обучение - ГПО 2) |   |   | + |   |
| 7                      | Разработка интернет-приложений   | + |   | + |   |
| Последующие дисциплины |  |   |   |   |   |
| 1                      | IT-маркетинг   | + | + | + |   |
| 2                      | Архитектура предприятия  | + | + | + | + |
| 3                      | Бизнес-планирование  |   |   | + |   |
| 4                      | Выпускная квалификационная работа  | + | + | + | + |
| 5                      | Планирование и организация вывода программного продукта на рынок                                     |   |   | + |   |
| 6                      | Планирование и организация разработки инновационной продукции (групповое проектное обучение - ГПО 3) |   |   | + |   |
| 7                      | Планирование и проектирование организаций  | + | + | + | + |
| 8                      | Управление жизненным циклом программных продуктов  |   | + | + |   |
| 9                      | Электронный бизнес   | + |   | + |   |

#### 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

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

| Компетенции | Виды занятий |                      |                        | Формы контроля   |
|-------------|--------------|----------------------|------------------------|--|
|             | Лекции       | Лабораторные занятия | Самостоятельная работа |  |
| ОПК-1       | +            | +                    | +                      | Отчет по индивидуальному заданию, Отчет по лабораторной работе, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии |

#### 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,<br>ч | Формируемые<br>компетенции |
|--|---|--------------------|----------------------------|
| <b>6 семестр</b>                                   |   |                    |                            |
| 1 Управление информационными ресурсами и контентом | Использование систем управления корпоративным контентом   | 8                  | ОПК-1                      |
|  | Итого   | 8                  |                            |
| 3 Процессы управления ИТ-услугами                  | Проектирование портфеля и каталога ИТ-услуг   | 4                  | ОПК-1                      |
|  | Разработка регламента управления событиями, инцидентами, проблемами и запросами на обслуживание | 8                  |                            |
|  | Итого   | 12                 |                            |
| 4 Организационные вопросы управления ИТ-услугами   | Разработка соглашения об уровне услуг   | 8                  | ОПК-1                      |
|  | Выбор и использование решений поддержки процессной модели управления ИТ-услугами                | 8                  |                            |
|  | Итого   | 16                 |                            |
| Итого за семестр                                   |   | 36                 |                            |

### 8. Практические занятия

Не предусмотрено РУП

### 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<br>ч | Формируемые<br>компетенции | Формы контроля                                  |
|--|--|-------------------|----------------------------|---|
| <b>6 семестр</b>                                   |  |                   |                            |   |
| 1 Управление информационными ресурсами и контентом | Проработка лекционного материала           | 1                 | ОПК-1                      | Опрос на занятиях, Отчет по лабораторной работе |
|  | Оформление отчетов по лабораторным работам | 2                 |                            |   |
|  | Итого                                      | 3                 |                            |   |
| 2 Понятие и жизненный цикл ИТ-услуги               | Проработка лекционного материала           | 1                 | ОПК-1                      | Опрос на занятиях                               |
|  | Итого                                      | 1                 |                            |   |
| 3 Процессы управления ИТ-услугами                  | Проработка лекционного материала           | 4                 | ОПК-1                      | Опрос на занятиях, Отчет по лабораторной работе |

|  |  |    |       |   |
|--|--|----|-------|---|
|  | Оформление отчетов по лабораторным работам | 4  |       | боте, Выступление (доклад) на занятии, Отчет по индивидуальному заданию |
|  | Выполнение индивидуальных заданий          | 24 |       |   |
|  | Итого                                      | 32 |       |   |
| 4 Организационные вопросы управления ИТ-услугами | Проработка лекционного материала           | 2  | ОПК-1 | Опрос на занятиях, Отчет по лабораторной работе                         |
|  | Оформление отчетов по лабораторным работам | 8  |       |   |
|  | Итого                                      | 10 |       |   |
| Итого за семестр                                 |  | 46 |       |   |
|  | Подготовка к экзамену                      | 36 |       | Экзамен   |

### 9.1. Темы индивидуальных заданий

1. Проектирование ИТ-услуги, включая регламенты процессов на разных стадиях жизненного цикла

### 10. Курсовая работа

Не предусмотрено РУП

### 11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

#### 11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

| Элементы учебной деятельности    | 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 |
|----------------------------------|--|---|---|------------------|
| 6 семестр                        |  |   |   |                  |
| Выступление (доклад) на занятии  |  |   | 5   | 5                |
| Опрос на занятиях                | 5  | 5   | 5   | 15               |
| Отчет по индивидуальному заданию |  | 10  | 10  | 20               |
| Отчет по лабораторной работе     |  | 10  | 20  | 30               |
| Итого максимум за период         | 5  | 25  | 40  | 70               |
| Экзамен                          |  |   |   | 30               |
| Нарастающим итогом               | 5  | 30  | 70  | 100              |

#### 11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11. 2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

| Баллы на дату контрольной точки                       | Оценка |
|---|--------|
| ≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ         | 5      |
| От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 4      |
| От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 3      |



|   |   |
|---|---|
| < 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 2 |
|---|---|

### 11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11. 3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

| Оценка (ГОС)                         | 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  | E (посредственно)       |
|                                      | 60 - 64  |                         |
| 2 (неудовлетворительно) (не зачтено) | Ниже 60 баллов   | F (неудовлетворительно) |

## 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>, свободный.

### 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>, 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>

### 12.3. Учебно-методическое пособие и программное обеспечение

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.

### 12.4. 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/croclibrary/ss-47762454>); общедоступные информационные ресурсы и поисковые системы.

## 13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

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

### 14. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств приведен в приложении 1.

### 15. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Без рекомендаций.

**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 IT-сервисами и контентом**

Уровень основной образовательной программы: **Бакалавриат**

Направление подготовки (специальность): **38.03.05 Бизнес-информатика**

Профиль:

Форма обучения: **очная**

Факультет: **ФСУ, Факультет систем управления**

Кафедра: **АОИ, Кафедра автоматизации обработки информации**

Курс: **3**

Семестр: **6**

Учебный план набора 2016 года

Разработчики:

– старший преподаватель каф. АОИ Бараксанов Д. Н.

Экзамен: 6 семестр

Томск 2016

## 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   |
|-------|---|--|
| ОПК-1 | способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности | 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.;<br>Должен уметь использовать технологии управления корпоративным контентом;<br>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 ОПК-1

ОПК-1: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

| Состав                           | Знать  | Уметь  | Владеть  |
|----------------------------------|--|--|--|
| Содержание этапов                | основные понятия и свойства информационных ресурсов, контента, информационных услуг и продуктов  | применять процессную модель управления ИТ-услугами   | средствами управления информационными ресурсами и ИТ-услугами  |
| Виды занятий                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Лабораторные занятия;</li> <li>Лекции;</li> <li>Самостоятельная работа;</li> <li>Подготовка к экзамену;</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Лабораторные занятия;</li> <li>Лекции;</li> <li>Самостоятельная работа;</li> <li>Подготовка к экзамену;</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Лабораторные занятия;</li> <li>Самостоятельная работа;</li> </ul>   |
| Используемые средства оценивания | <ul style="list-style-type: none"> <li>Отчет по лабораторной работе;</li> <li>Отчет по индивидуальному заданию;</li> <li>Опрос на занятиях;</li> <li>Выступление (доклад) на занятии;</li> <li>Экзамен;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Отчет по лабораторной работе;</li> <li>Отчет по индивидуальному заданию;</li> <li>Опрос на занятиях;</li> <li>Выступление (доклад) на занятии;</li> <li>Экзамен;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Отчет по лабораторной работе;</li> <li>Отчет по индивидуальному заданию;</li> <li>Выступление (доклад) на занятии;</li> <li>Экзамен;</li> </ul> |

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) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Модель управления контентом предприятия и сферы ее применения.;</li> <li>Жизненный цикл ИТ-услуги.;</li> <li>Организационно-экономические аспекты управления ИТ-услугами: модели предоставления услуг, организационные типы поставщиков;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Адаптировать процессы управления ИТ-услугами с учетом организационных особенностей поставщика услуг.;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Навыками разработки регламентов управления событиями, инцидентами, проблемами и запросами на обслуживание.;</li> <li>Навыками выбора и использования решений поддержки процессной модели управления ИТ-услугами.;</li> </ul> |
| Хорошо (базовый уровень)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Особенности информационных ресурсов предприятия и задачи корпоративного управления информацией.;</li> <li>Составляющие ИТ-услуги.;</li> <li>Содержание и метрики основных процесс управления ИТ-услугами.;</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Использовать основные процессы и метрики управления ИТ-услугами.;</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Навыками проектирования портфеля и каталога ИТ-услуг;</li> <li>Навыками разработка соглашения об уровне услуг.;</li> </ul>   |
| Удовлетворительн          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Определения инфор-</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Проектировать про-</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Навыками выбора и</li> </ul>   |

|                       |   |   |   |
|-----------------------|---|---|---|
| о (пороговый уровень) | мационных ресурсов, контента, информационных услуг и продуктов.;<br>• Общие понятия ИТ-услуг;<br>• Основные процессы и деятельности согласно библиотеке инфраструктуры информационных технологий (IT Infrastructure Library, ITIL); | цессы управления корпоративными информационными ресурсами.; | использования систем управления корпоративным контентом.; |
|-----------------------|---|---|---|

### 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 Темы индивидуальных заданий

- Проектирование ИТ-услуги, включая регламенты процессов на разных стадиях жизненного цикла

#### 3.2 Темы опросов на занятиях

- Определения информационных ресурсов, контента, информационных услуг и продуктов. Особенности информационных ресурсов и их классификация. Особенности информационных ресурсов предприятия и задачи корпоративного управления информацией. Модель управления контентом предприятия и сферы ее применения.

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

- Процессная модель управления ИТ-услугами. Основные процессы и деятельности согласно библиотеке инфраструктуры информационных технологий (IT Infrastructure Library, ITIL): 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

- Организационно-экономические аспекты управления ИТ-услугами: модели предоставления услуг, организационные типы поставщиков. Организация диспетчерской службы (Service Desk). Метод расчета стоимости ИТ-услуг.

#### 3.3 Темы докладов

- Проектирование ИТ-услуги, включая регламенты процессов на разных стадиях жизненного цикла

#### 3.4 Экзаменационные вопросы

- Дайте определение информационного ресурса.
- Перечислите признаки классификации информационных ресурсов.
- Перечислите внешние и внутренние источники информационных потоков организации.
- Перечислите и охарактеризуйте области применения ЕСМ.
- 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.

### **3.5 Темы лабораторных работ**

- Использование систем управления корпоративным контентом
- Проектирование портфеля и каталога ИТ-услуг
- Разработка регламента управления событиями, инцидентами, проблемами и запросами на обслуживание
  - Разработка соглашения об уровне услуг
  - Выбор и использование решений поддержки процессной модели управления ИТ-услугами

## **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 формирования 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. Учебно-методическое пособие и программное обеспечение**

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.

### **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/croclibrary/ss-47762454>); общедоступные информационные ресурсы и поисковые системы.