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 IT-сервисами и контентом

Уровень основной образовательной программы: **Бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **09.03.04 Программная инженерия**
Профиль: **Без профиля**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **ФСУ, Факультет систем управления**
Кафедра: **АОИ, Кафедра автоматизации обработки информации**
Курс: **3**
Семестр: **6**
Учебный план набора 2014 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	82	82	часов
5	Всего (без экзамена)	144	144	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
7	Общая трудоемкость	180	180	часов
		5	5	З.Е

Экзамен: 6 семестр

Томск 2016

Согласована на портале № 566

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 123 от «14» 5 2016 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 !!!укажите дату утверждения вручную!!! года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__, 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 профилирующей каф. АОИ	_____	Ехлаков Ю. П.
Заведующий выпускающей каф. АОИ	_____	Ехлаков Ю. П.

Эксперты:

Доцент каф. АОИ	_____	Салмина Н. Ю.

Согласована на портале № 566

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 ООП

Дисциплина «Управление IT-сервисами и контентом» (Б1.В.ОД.11) относится к вариативной части профессионального цикла обязательных дисциплин.

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Вычислительные системы, сети и телекоммуникации, Методы контроля оценки качества программного обеспечения, Проектирование и архитектура программных систем, Алгоритмы и структуры данных, Архитектура вычислительных систем.

Последующими дисциплинами являются: Управление жизненным циклом программных систем, Тестирование программного обеспечения, 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 5 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

№	Виды учебной деятельности	6 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	26	26	часов

Согласована на портале № 566

2	Лабораторные занятия	36	36	часов
3	Всего аудиторных занятий	62	62	часов
4	Самостоятельная работа	82	82	часов
5	Всего (без экзамена)	144	144	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
7	Общая трудоемкость	180	180	часов
		5	5	З.Е

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	9	21	ПК-2
2	Понятие и жизненный цикл ИТ-услуги	4	0	1	5	ПК-2
3	Процессы управления ИТ-услугами	12	12	54	78	ПК-2
4	Организационные вопросы управления ИТ-услугами	6	16	18	40	ПК-2
	Итого	26	36	82	144	

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 (час.)	Формируемые компетенции
6 семестр				
1	Управление	Определения информационных	4	ПК-2

Согласована на портале № 566

	информационными ресурсами и контентом	ресурсов, контента, информационных услуг и продуктов. Особенностиинформационных ресурсов и их классификация. Особенности информационных ресурсов предприятия и задачи корпоративного управления информацией. Модель управления контентом предприятия и сферы ее применения.		
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	ПК-2
3	Процессы управления ИТ-услугами	Процессная модель управления ИТ-услугами. Основные процессы и деятельности согласно библиотеке инфраструктурыинформационных 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	ПК-2
4	Организационные вопросы управления ИТ-услугами	Организационно-экономические аспекты управления ИТ-услугами:	6	ПК-2

Согласована на портале № 566

		модели предоставления услуг, организационные типы поставщиков. Организация диспетчерской службы (Service Desk). Метод расчета стоимости ИТ-услуг.		
	Итого		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 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	Вычислительные системы, сети и телекоммуникации	+		+	
2	Методы контроля оценки качества программного обеспечения			+	+
3	Проектирование и архитектура программных систем	+	+	+	+
4	Алгоритмы и структуры данных	+		+	
5	Архитектура вычислительных систем	+		+	
Последующие дисциплины					
1	Управление жизненным циклом программных систем			+	+
2	Тестирование программного обеспечения			+	+
3	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

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

	Виды занятий	Формы контроля

Согласована на портале № 566

Компетенции	Лекции	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа	
ПК-2	+	+	+	Отчет по индивидуальному заданию, Отчет по лабораторной работе, Опрос на занятиях

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 (час.)	Формируемые компетенции
6 семестр				
1	Управление информационными ресурсами и контентом	Использование систем управления корпоративным контентом	8	ПК-2
2	Процессы управления ИТ-услугами	Проектирование портфеля и каталога IT-услуг	4	ПК-2
3	Процессы управления ИТ-услугами	Разработка регламента управления событиями, инцидентами, проблемами и запросами на обслуживание	8	ПК-2
4	Организационные вопросы управления ИТ-услугами	Разработка соглашения об уровне услуг	8	ПК-2
5	Организационные вопросы управления ИТ-услугами	Выбор и использование решений поддержки процессной модели управления ИТ-услугами	8	ПК-2
	Итого		36	

Согласована на портале № 566

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 (час.)	Формируемые компетенции	Формы контроля
6 семестр					
1	Процессы управления ИТ-услугами	Проработка лекционного материала	4	ПК-2	Опрос на занятиях
2	Управление информационными ресурсами и контентом	Проработка лекционного материала	1	ПК-2	Опрос на занятиях
3	Организационные вопросы управления ИТ-услугами	Проработка лекционного материала	2	ПК-2	Опрос на занятиях
4	Понятие и жизненный цикл ИТ-услуги	Проработка лекционного материала	1	ПК-2	Опрос на занятиях
5	Управление информационными ресурсами и контентом	Оформление отчетов по лабораторным работам	8	ПК-2	Отчет по лабораторной работе
6	Процессы управления ИТ-услугами	Оформление отчетов по лабораторным работам	4	ПК-2	Отчет по лабораторной работе
7	Организационные вопросы управления ИТ-услугами	Оформление отчетов по лабораторным работам	8	ПК-2	Отчет по лабораторной работе
8	Организационные вопросы управления ИТ-услугами	Оформление отчетов по лабораторным работам	8	ПК-2	Отчет по лабораторной работе

Согласована на портале № 566

9	Процессы управления ИТ-услугами	Оформление отчетов по лабораторным работам	8	ПК-2	Отчет по лабораторной работе
10	Процессы управления ИТ-услугами	Выполнение индивидуальных заданий	38	ПК-2	Отчет по индивидуальному заданию
	Всего (без экзамена)		82		
11	Подготовка к экзамену		36		Экзамен
	Итого		118		

9.1. Темы индивидуальных заданий

1. Проектирование IT-услуги, включая процессы 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 – Бальные 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				
Опрос на занятиях	4	4	4	12
Отчет по индивидуальному заданию		15	15	30
Отчет по лабораторной работе	4	8	16	28
Экзамен				30
Нарастающим итогом	8	35	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

Согласована на портале № 566

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	
	60 - 64	E (посредственно)
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/croc-library/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

Согласована на портале № 566

компьютерных классов.

14. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств приведен в приложении 1.

15. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Без рекомендаций.

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 IT-сервисами и контентом

Уровень основной образовательной программы: **Бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **09.03.04 Программная инженерия**
Профиль: **Без профиля**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **ФСУ, Факультет систем управления**
Кафедра: **АОИ, Кафедра автоматизации обработки информации**
Курс: **3**
Семестр: **6**

Учебный план набора 2014 года

Разработчики:

- старший преподаватель каф. АОИ Бараксанов Д. Н.

Экзамен: 6 семестр

Томск 2016

Согласована на портале № 566

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	Знает факты, принципы, процессы,	Обладает диапазоном практических	Берет ответственность за

Согласована на портале № 566

уровень)	общие понятия в пределах изучаемой области	умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования	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 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	• Подготовка к экзамену; • Самостоятельная работа; • Лекции; • Лабораторные занятия;	• Подготовка к экзамену; • Самостоятельная работа; • Лекции; • Лабораторные занятия;	• Самостоятельная работа; • Лабораторные занятия;
Используемые средства оценивания	• Отчет по лабораторной работе; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях;	• Отчет по лабораторной работе; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях;	• Отчет по лабораторной работе; • Отчет по индивидуальному заданию; • Экзамен;

Согласована на портале № 566

	• Экзамен;	• 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; • процессы управления IT-услугами согласно ITIL v3; • определение и классификацию контента и информационных ресурсов; • понятие, составляющие и характеристики ИТ-услуги;	• проектировать IT-услуги; • обосновывать подходы потребления IT-сервисов; • управлять корпоративным контентом предприятия;	• процессами управления IT-сервисами; • метриками оценки качества управления IT-сервисами; • процессной моделью управления ИТ-сервисами;
Удовлетворительно (пороговый	• определение и классификацию	• управлять корпоративным	• процессной моделью управления

Согласована на портале № 566

уровень)	контента и информационных ресурсов; • понятие, составляющие и характеристики ИТ-услуги;	контентом предприятия;	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 Темы индивидуальных заданий

– Проектирование IT-услуги, включая процессы на разных стадиях жизненного цикла

3.2 Темы опросов на занятиях

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

– 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

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

– 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.

3.3 Экзаменационные вопросы

– Перечислите возможные метрики SLA и правила выбора метрик.

– Перечислите и охарактеризуйте основные виды деятельности Service Desk.

– Перечислите и охарактеризуйте модели предоставления ИТ-услуг.

– Перечислите и охарактеризуйте метрики эффективности процесса управления инцидентами.

– Перечислите основные задачи SLM.

– Перечислите преимущества ITSM с точки зрения заказчика и поставщика.

Согласована на портале № 566

– Перечислите и прокомментируйте стадии жизненного цикла ИТ-услуги.

– Перечислите и прокомментируйте основные составляющие ИТ-услуги.

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

– Перечислите и охарактеризуйте области применения ECM.

– Перечислите внешние и внутренние источники информационных потоков организации.

– Перечислите признаки классификации информационных ресурсов.

– Дайте определение информационного ресурса.

3.4 Темы лабораторных работ

– Выбор и использование решений поддержки процессной модели управления ИТ-услугами

– Разработка соглашения об уровне услуг

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

– Проектирование портфеля и каталога IT-услуг

– Использование систем 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 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/croc-library/ss-47762454); общедоступные информационные

Согласована на портале № 566

ресурсы и поисковые системы.