МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УР
_____Сенченко П.В.
«22» _____02_____ 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ИНФОРМАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **09.03.03 Прикладная информатика**
Направленность (профиль) / специализация: **Прикладная информатика в экономике**
Форма обучения: **заочная**
Факультет: **Заочный и вечерний факультет (ЗиВФ)**
Кафедра: **Кафедра автоматизированных систем управления (АСУ)**
Курс: **4**
Семестр: **7, 8**
Учебный план набора 2023 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	7 семестр	8 семестр	Всего	Единицы
Лекционные занятия	4	4	8	часов
Лабораторные занятия	4	4	8	часов
Самостоятельная работа	28	58	86	часов
Контрольные работы		2	2	часов
Подготовка и сдача зачета		4	4	часов
Общая трудоемкость (включая промежуточную аттестацию)	36	72	108 3	часов з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр	Количество
Зачет	8	
Контрольные работы	8	1

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сенченко П.В.
Должность: Проректор по УР
Дата подписания: 22.02.2023
Уникальный программный ключ:
a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Томск

Согласована на портале № 72871

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

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

1.2. Задачи дисциплины

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

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).
Часть блока дисциплин: Часть, формируемая участниками образовательных отношений.
Модуль дисциплин: Модуль направленности (профиля) (major).
Индекс дисциплины: Б1.В.01.18.
Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 3.1):
Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенция	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Универсальные компетенции		
-	-	-
Общепрофессиональные компетенции		
-	-	-
Профессиональные компетенции		
ПК-1. Способен анализировать рынок программно-технических средств, информационных продуктов и услуг для создания и модификации информационных систем в экономике	ПК-1.1. Знает рынок информационных продуктов для создания информационных систем	Проводит анализ рынка информационных продуктов для создания информационных систем
	ПК-1.2. Умеет создавать и модифицировать информационные системы в экономике	Создает и модифицирует информационные системы в экономике
	ПК-1.3. Владеет программно-техническими средствами для создания и модификации информационных систем	Применяет программно-технические средства для создания и модификации информационных систем

Согласована на портале № 72871

ПК-12. Способен готовить обзоры научной литературы и информационно-образовательных ресурсов для профессиональной деятельности, в том числе для научно-исследовательской работы	ПК-12.1. Знает информационно-образовательные ресурсы для проведения научно-исследовательской работы	Использует информационно-образовательные ресурсы для проведения научно-исследовательской работы
	ПК-12.2. Умеет готовить обзоры научной литературы в профессиональной деятельности, в том числе для научно-исследовательской работы	Готовит обзоры научной литературы в профессиональной деятельности, в том числе для научно-исследовательской работы
	ПК-12.3. Владеет информационно-образовательными ресурами для профессиональной деятельности	Применяет информационно-образовательные ресурсы для профессиональной деятельности

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся

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

Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной деятельности представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры	
		7 семестр	8 семестр
Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	18	8	10
Лекционные занятия	8	4	4
Лабораторные занятия	8	4	4
Контрольные работы	2		2
Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	86	28	58
Подготовка к тестированию	20	8	12
Выполнение индивидуального задания	6	6	
Подготовка к лабораторной работе, написание отчета	28	14	14
Подготовка к контрольной работе	12		12
Подготовка к зачету	20		20
Подготовка и сдача зачета	4		4
Общая трудоемкость (в часах)	108	36	72
Общая трудоемкость (в з.е.)	3	1	2

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Структура дисциплины по разделам (темам) и видам учебной деятельности приведена в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Названия разделов (тем) дисциплины	Лек. зан., ч	Лаб. раб.	Сам. раб., ч	Всего часов (без зачета)	Формируемые компетенции

Согласована на портале № 72871

7 семестр					
1 Информационный менеджмент: цели, задачи, объекты	1	-	2	3	ПК-1, ПК-12
2 ITIL –Библиотека инфраструктуры информационных технологий	2	-	8	10	ПК-1, ПК-12
3 Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия.	1	4	18	23	ПК-1, ПК-12
Итого за семестр	4	4	28	36	
8 семестр					
4 COBIT – Задачи управления для информационных и смежных технологий	2	-	13	17	ПК-1, ПК-12
5 Стандарты информационного менеджмента	1	-	13	14	ПК-1, ПК-12
6 Развитие методологии менеджмента ИТ-услуг	1	4	32	37	ПК-1, ПК-12
Итого за семестр	4	4	58	66	
Итого	8	8	86	102	

5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

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

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

Названия разделов (тем) дисциплины	Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)	Трудоемкость (лекционные занятия), ч	Формируемые компетенции
7 семестр			
1 Информационный менеджмент: цели, задачи, объекты	Уровни информационного сервиса. Параметры информационного сервиса. Классификация ИТ-услуг. Функциональные модели управления службами инфосервиса. Процессный поход к управлению информационным сервисом.	1	ПК-1, ПК-12
	Итого	1	
2 ITIL –Библиотека инфраструктуры информационных технологий	История ITIL. Структура ITIL v.3 (2011): Процессы стратегии ИТ-сервиса, Процессы проектирования ИТ-сервиса, Процессы преобразования ИТ-сервиса, Процессы эксплуатации ИТ-сервиса, Процессы непрерывного улучшения ИТ-сервиса. Метрики ИТ-сервисов. ITIL-сертификация	2	ПК-1, ПК-12
	Итого	2	
3 Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия.	Модель CMMI от SEI (ISACA). Модель уровня зрелости ИТ-инфраструктуры от Gartner. Модель оптимизации ИТ-инфраструктуры от IBM. Модель MOF от Microsoft. Концепция DevOps	1	ПК-1, ПК-12
	Итого	1	
Итого за семестр		4	

Согласована на портале № 72871

8 семестр			
4 COBIT – Задачи управления для информационных и смежных технологий	Процессы руководства и управления корпоративными ИТ. Соответствие бизнес-целей и ИТ-целей по COBIT. COBIT Cube. Цикл COBIT. Сертификация ISACA.	2	ПК-1, ПК-12
	Итого	2	
5 Стандарты информационного менеджмента	Управление услугами в стандартах ISO/IEC 20000. Information Technology. Service Management. Оценка ИТ-процессов в стандартах ISO/IEC 15504. Information Technology. Process Assessment (SPICE) (обновление: ISO/IEC 33000 Information Technology. Process Assessment) Корпоративное управление в стандарте ISO/IEC 38500:2015. Information Technology. Governance of IT for the Organization/ Качество программного обеспечения в стандартах ISO/IEC 25000. Information technologies. Systems and software engineering. Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE). Управление информационной безопасностью в стандарт ISO/IEC 27002:2013. Information technology. Security techniques. Code of practice for information security controls. Информационно-программное обеспечение управления ИТ-сервисом.	1	ПК-1, ПК-12
	Итого	1	
6 Развитие методологии менеджмента ИТ-услуг	Стек фреймворков управления ИТ-услугами (YaSM, SIAM, VeriSM, USMBOK, CMMI for Services и др.). COBIT for Value. COBIT for Risk. Риск-менеджмент в стандартах ISO 31000. Risk management. COBIT 2019. ITIL v4 (2019). Цифровая трансформация бизнеса и государственного управления	1	ПК-1, ПК-12
	Итого	1	
Итого за семестр		4	
Итого		8	

5.3. Контрольные работы

Виды контрольных работ и часы на контрольные работы приведены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Контрольные работы

№ п.п.	Виды контрольных работ	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
8 семестр			
1	Контрольная работа	2	ПК-1, ПК-12

Согласована на портале № 72871

Итого за семестр	2	
Итого	2	

5.4. Лабораторные занятия

Наименование лабораторных работ приведено в таблице 5.4.

Таблица 5.4 – Наименование лабораторных работ

Названия разделов (тем) дисциплины	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
7 семестр			
3 Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия.	Информационное обеспечение информационного менеджмента	4	ПК-1, ПК-12
	Итого	4	
Итого за семестр		4	
8 семестр			
6 Развитие методологии менеджмента ИТ-услуг	Информационная система инвентарного учета	4	ПК-1, ПК-12
	Итого	4	
Итого за семестр		4	
Итого		8	

5.5. Практические занятия (семинары)

Не предусмотрено учебным планом

5.6. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом

5.7. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.7.

Таблица 5.7. – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов (тем) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
7 семестр				
1 Информационный менеджмент: цели, задачи, объекты	Подготовка к тестированию	2	ПК-1, ПК-12	Тестирование
	Итого	2		
2 ITIL –Библиотека инфраструктуры информационных технологий	Выполнение индивидуального задания	6	ПК-1, ПК-12	Индивидуальное задание
	Подготовка к тестированию	2	ПК-1, ПК-12	Тестирование
	Итого	8		

Согласована на портале № 72871

3 Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия.	Подготовка к тестированию	4	ПК-1, ПК-12	Тестирование
	Подготовка к лабораторной работе, написание отчета	14	ПК-1, ПК-12	Лабораторная работа
	Итого	18		
Итого за семестр		28		
8 семестр				
4 COBIT – Задачи управления для информационных и смежных технологий	Подготовка к контрольной работе	4	ПК-1, ПК-12	Контрольная работа
	Подготовка к тестированию	4	ПК-1, ПК-12	Тестирование
	Подготовка к зачету	5	ПК-1, ПК-12	Зачёт
	Итого	13		
5 Стандарты информационного менеджмента	Подготовка к контрольной работе	4	ПК-1, ПК-12	Контрольная работа
	Подготовка к тестированию	4	ПК-1, ПК-12	Тестирование
	Подготовка к зачету	5	ПК-1, ПК-12	Зачёт
	Итого	13		
6 Развитие методологии менеджмента ИТ-услуг	Подготовка к контрольной работе	4	ПК-1, ПК-12	Контрольная работа
	Подготовка к тестированию	4	ПК-1, ПК-12	Тестирование
	Подготовка к зачету	10	ПК-1, ПК-12	Зачёт
	Подготовка к лабораторной работе, написание отчета	14	ПК-1, ПК-12	Лабораторная работа
	Итого	32		
Итого за семестр		58		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет
Итого		90		

5.8. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности представлено в таблице 5.8.

Таблица 5.8 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

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

Согласована на портале № 72871

ПК-12	+	+	+	Зачёт, Индивидуальное задание, Контрольная работа, Лабораторная работа, Тестирование

6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература

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

7.2. Дополнительная литература

1. Чекмарев, А. В. Управление ИТ-проектами и процессами : учебное пособие для академического бакалавриата / А. В. Чекмарев. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07446-8. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/bcode/441898.

7.3. Учебно-методические пособия

7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Информационный менеджмент: Учебное методическое пособие по практическим занятиям, самостоятельной и индивидуальной работам студентов для направления бакалавриата 09.03.03 – Прикладная информатика / А. И. Исакова - 2016. 36 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6481.
2. Миньков С.Л. Разработка информационной системы инвентарного учета ИТ-активов / Методические указания по выполнению лабораторной работы по дисциплине «Информационный менеджмент». Томск: ТУСУР, 2021. – 27 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://asu.tusur.ru/learning/090303/d31/090303-d31-labs.pdf.

7.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

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

Для лиц с нарушениями зрения:
– в форме электронного документа;
– в печатной форме увеличенным шрифтом.
Для лиц с нарушениями слуха:
– в форме электронного документа;
– в печатной форме.
Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к современным базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh.

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

8.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с достаточным количеством посадочных мест для учебной группы, оборудованная доской и стандартной учебной

Согласована на портале № 72871

мебелью. Имеются мультимедийное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

8.2. Материально-техническое и программное обеспечение для лабораторных работ

Учебная вычислительная лаборатория / Лаборатория ГПО "Алгоритм": учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, помещение для курсового проектирования (выполнения курсовых работ), помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 439 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

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

Программное обеспечение:

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

8.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 209 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду ТУСУРа.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

8.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания

Согласована на портале № 72871

для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями зрения** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

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

9. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

9.1. Содержание оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы, представленные в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Формы контроля и оценочные материалы

Названия разделов (тем) дисциплины	Формируемые компетенции	Формы контроля	Оценочные материалы (ОМ)
1 Информационный менеджмент: цели, задачи, объекты	ПК-1, ПК-12	Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
2 ITIL –Библиотека инфраструктуры информационных технологий	ПК-1, ПК-12	Индивидуальное задание	Примерный перечень вариантов индивидуальных заданий
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
3 Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия.	ПК-1, ПК-12	Лабораторная работа	Темы лабораторных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
4 COBIT – Задачи управления для информационных и смежных технологий	ПК-1, ПК-12	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
5 Стандарты информационного менеджмента	ПК-1, ПК-12	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий

Согласована на портале № 72871

6 Развитие методологии менеджмента ИТ-услуг	ПК-1, ПК-12	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Лабораторная работа	Темы лабораторных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий

Шкала оценки сформированности отдельных планируемых результатов обучения по дисциплине приведена в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Шкала оценки сформированности планируемых результатов обучения по дисциплине

Оценка	Баллы за ОМ	Формулировка требований к степени сформированности планируемых результатов обучения		
		знать	уметь	владеть
2 (неудовлетворительно)	< 60% от максимальной суммы баллов	отсутствие знаний или фрагментарные знания	отсутствие умений или частично освоенное умение	отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков
3 (удовлетворительно)	от 60% до 69% от максимальной суммы баллов	общие, но не структурированные знания	в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение	в целом успешное, но не систематическое применение навыков
4 (хорошо)	от 70% до 89% от максимальной суммы баллов	сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков
5 (отлично)	≥ 90% от максимальной суммы баллов	сформированные систематические знания	сформированное умение	успешное и систематическое применение навыков

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

Оценка	Формулировка требований к степени компетенции
2 (неудовлетворительно)	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или Знать на уровне **ориентирования**, представлений. Обучающийся знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения.

Согласована на портале № 72871

3 (удовлетворительно)	Знать и уметь на **репродуктивном** уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях.
4 (хорошо)	Знать, уметь, владеть на **аналитическом** уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения.
5 (отлично)	Знать, уметь, владеть на **системном** уровне. Обучающийся знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания дисциплины, его значимость в содержании дисциплины.

9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

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

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

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

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

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

6. Какую роль в информационном менеджменте играет международная ассоциация ISACA?

Согласована на портале № 72871

a) объединяет аудиторов системы менеджмента информационной безопасности.
b) объединяет профессионалов по оценке процессов, связанных с программным обеспечением.
c) объединяет профессионалов в области ИТ-аудита, ИТ-консалтинга, управления ИТ-рисками и информационной безопасности.
d) объединяет аудиторов системы сертификации по международному стандарту ISO/IEC 20000.

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

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

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

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

9.1.2. Перечень вопросов для зачета

1. В какой предметной области применяется семейство международных стандартов ISO / IEC 33000?
   a) оценка и улучшение возможностей и зрелости процессов в организации.
   b) эффективное стратегическое управление ИТ.
   c) управление информационной безопасностью.
   d) планирование и управление информационными технологиями в корпоративной среде.

2. Что называют проблемой в модели ITIL/ITSM&
   a) Любое событие, не являющееся частью нормального функционирования ИТ-сервиса.
   b) Инцидент или группу инцидентов, имеющих общую неизвестную причину.
   c) Набор новых и/или измененных позиций конфигурации, которые тестируются и внедряются совместно.
   d) Контролируемые параметры ИТ-сервиса, определенные с точки зрения бизнеса, а не с точки зрения ИТ.

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

Согласована на портале № 72871

a) материальный объект инфраструктуры ИТ (серверная стойка, компьютер, модем, сегмент линии связи и т.п.).
b) системный или прикладной программный продукт и/или компонент.
c) информационный компонент логической модели инфраструктуры ИТ и ИТ-сервисов.
d) единица нормативной или технической документации.

4. Что составляет информационные ресурсы предприятия?
   a) весь объем информации, имеющейся на предприятии, зафиксированной на материальных носителях и предназначенной для обеспечения внешнеэкономической деятельности и внутренних процессов в организации.
   b) совокупность совместимых программ для решения задач определенного класса, предварительно представленных в виде информационной модели.
   c) совокупности структурированных данных и совместимых программ для решения задач конкретной предметной области деятельности предприятия.
   d) организационно упорядоченная совокупность документов и информационных технологий, реализующих информационные процессы на предприятии, в том числе с использованием средств вычислительной техники и связи.

5. Что понимается под термином «метрика» в ITIL?
   a) инструментарий, который используется для выполнения одного или нескольких процессов или видов деятельности.
   b) измеряемый и используемый в отчетах показатель для управления процессом, ИТ-услугой или деятельностью.
   c) управляемый вид деятельности, использующий ресурсы и способности для формирования результатов, прямо или косвенно создающих ценность для заказчика.
   d) масштаб обслуживания ИТ-сервиса.

9.1.3. Примерный перечень вариантов индивидуальных заданий

1. Описать процесс ITIL "Управление конфигурациями" и его метрики.
2. Описать функцию ITIL "Service Desk" и её метрики.
3. Описать процесс ITIL "Управление взаимоотношениями с бизнесом" и его метрики.
4. Описать процесс ITIL "Управление взаимоотношениями с поставщиками" и его метрики.
5. Описать процесс ITIL "Управления уровнем сервиса" и его метрики.

9.1.4. Темы лабораторных работ

1. Информационное обеспечение информационного менеджмента
2. Информационная система инвентарного учета

9.1.5. Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ

1. Описать функциональные возможности информационной системы 1С:ITIL: Управление информационными технологиями предприятия.
2. Описать функциональные возможности web-ориентированной системы Naumen Service Desk для управления ИТ инфраструктурой.
3. Описать функциональные возможности информационной системы ИнфраМенеджер для управления ИТ инфраструктурой.
4. Описать функциональные возможности информационной системы IntraService для управления ИТ инфраструктурой.
5. Описать функциональные возможности информационной системы Service Desk Итилиум для управления ИТ инфраструктурой.

9.2. Методические рекомендации

Учебный материал излагается в форме, предполагающей самостоятельное мышление студентов, самообразование. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Начать изучение дисциплины необходимо со знакомства с рабочей программой, списком

Согласована на портале № 72871

учебно-методического и программного обеспечения. Самостоятельная работа студента включает работу с учебными материалами, выполнение контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом.

В процессе изучения дисциплины для лучшего освоения материала необходимо регулярно обращаться к рекомендуемой литературе и источникам, указанным в учебных материалах; пользоваться через кабинет студента на сайте Университета образовательными ресурсами электронно-библиотечной системы, а также общедоступными интернет-порталами, содержащими научно-популярные и специализированные материалы, посвященные различным аспектам учебной дисциплины.

При самостоятельном изучении тем следуйте рекомендациям:

– чтение или просмотр материала осуществляйте со скоростью, достаточной для индивидуального понимания и освоения материала, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;

– если в тексте встречаются незнакомые или малознакомые термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;

– осмысливайте прочитанное и изученное, отвечайте на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации, в т.ч. с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия, в т.ч. в форме вебинаров. Расписание вебинаров и записи вебинаров публикуются в электронном курсе / электронном журнале по дисциплине.

9.3. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 9.4.

Таблица 9.4 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

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

9.4. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

– в печатной форме;

– в печатной форме с увеличенным шрифтом;

– в форме электронного документа;

– методом чтения ассистентом задания вслух;

Согласована на портале № 72871

– предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

– письменно на бумаге;

– набор ответов на компьютере;

– набор ответов с использованием услуг ассистента;

– представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа;

– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа;

– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа;

– в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 72871

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры АСУ
протокол № 1 от «24» 1 2023 г.

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. АСУ	В.В. Романенко	Согласовано, c3e2018f-3231-48c3-b093-89b6f5342191
Заведующий обеспечивающей каф. АСУ	В.В. Романенко	Согласовано, c3e2018f-3231-48c3-b093-89b6f5342191
И.О. начальника учебного управления	И.А. Лариошина	Согласовано, c3195437-a02f-4972-a7c6-ab6ee1f21e73
Декан ЗиВФ	И.В. Осипов	Согласовано, 126832c4-9aa6-45bd-8e71-e9e09d25d010

ЭКСПЕРТЫ:

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

РАЗРАБОТАНО:

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

Согласована на портале № 72871