



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

Е.Г. Юрченко

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой бизнес-информатики и  
экономико-математических методов

Ю.Д. Шмидт

« 20 » сентября 2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Управление ИТ-сервисами и контентом

**Направление подготовки 38.03.01 Экономика**

(Бизнес-информатика)

**Форма подготовки очная**

курс 4 семестр 7

лекции – 36 час.

практические занятия – 00 час.

лабораторные работы – 36 час.

в том числе с использованием МАО лек. 0 / пр. 0 / лаб. 18 час.

всего часов аудиторной нагрузки – 72 час.

в том числе с использованием МАО – 18 час.

самостоятельная работа – 72 час.

в том числе на подготовку к экзамену – 36 час.

контрольные работы (количество) – не предусмотрены

курсовая работа / курсовой проект – не предусмотрены

зачет – не предусмотрен

экзамен – 7 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ, утвержденного приказом ректора от 04.04.2016 № 12-13-592

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры бизнес-информатики и экономико-математических методов, протокол № 8 от « 20 » сентября 2018 г.

Заведующий кафедрой: д-р экон. наук, проф. Ю.Д. Шмидт

Составитель: старший преподаватель Г.И. Тихоновская

**Владивосток**  
**2018**

**I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

## ABSTRACT

**Bachelor's degree in** 38.03.01 Economy

**Educational program:** «Business Informatics»

**Course title:** «IT service management and content»

**Variable part of Block 1, 4 credits**

**Instructor:** Tikhonovskaya Galina Ivanovna, Senior Lecturer.

**At the beginning of the course a student should be able to:**

- knowledge of the types of information resources of the enterprise, processes of content lifecycle management
- the ability to use practical skills in managing the processes of creating and using information services
- skills in designing, developing and implementing technical solutions in the field of creating content management systems for Internet resources and enterprise content management systems.

**Learning outcomes:**

- the ability to use modern technical means and information technologies for solving analytical and research tasks (PC-8);
- the ability to use modern technical means and information technologies to solve communicative tasks (PC-10).

**Course description:** IT service is the basis of modern IP service. ITIL / ITSM is the conceptual framework for the IP service processes. Hewlett-Packard information systems management solutions. IBM solutions for managing information systems. Microsoft's approach to building managed information systems. Content management systems.

**Main course literature:**

1. Lanskov, P. M. Corporate governance and information technology / P. M. Lanskov, D. N. Olenkov, P. V. Dubonos; by ed. P.M. Lanskova; Infrastructure Institute PARTAD, M.: Master, 2017. - 183 p. - Access Mode: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:864833&theme=FEFU>

2. Baraksanov D.N. IT services and content management [Electronic resource]: a tutorial / Baraksanov D.N., Yehlakov Yu.P. - Electron. text data. - Tomsk: Tomsk State University of Control Systems and Radioelectronics, 2015. - 144 p. - Access mode: <http://www.iprbookshop.ru/72199.html> . - EBS "IPRbooks"

3. Zhuravleva, T. Yu. Workshop on the development of the discipline "Management of IT-services and content" [Electronic resource] / T. Yu. Zhuravleva. - Electron. text data. - Saratov: University education, 2014. - 29 p. - 2227-8397. - Access mode: <http://www.iprbookshop.ru/21362.html>

**Form of final control:** exam.

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом»**

Учебный курс «Управление ИТ-сервисами и контентом» предназначен для студентов направления подготовки 38.03.01 Экономика, образовательная программа «Бизнес-информатика».

Дисциплина «Управление ИТ-сервисами и контентом» включена в состав дисциплин по выбору вариативной части блока «Дисциплины (модули)».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (36 часов), лабораторные работы (36 часов), самостоятельная работа студента (72 часа, в том числе 36 часов на подготовку к экзамену). Дисциплина реализуется на 4 курсе в 7 семестре.

Дисциплина «Управление ИТ-сервисами и контентом» основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных в результате изучения дисциплин «Моделирование бизнес-процессов», «Проектная деятельность», «Оптимальное управление», «Управление жизненным циклом информационных систем» и позволяет подготовить студента к освоению ряда таких дисциплин, как «Статистика бизнеса», «Практика создания бизнеса», «Имитационное моделирование в профессиональной деятельности» и др.

Содержание дисциплины охватывает следующий круг вопросов:

ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы. ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы. Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами. Решения IBM по управлению информационными системами. Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем. Системы управления контентом.

**Цель** – формирование у студентов знаний о видах информационных ресурсов предприятия, процессах управления жизненным циклом контента. Формирование практических навыков управления процессами создания и использования информационных сервисов.

**Задачи:**

- сформировать знания о видах контента (как информационных ресурсов предприятия так и Интернет-ресурсов);
- сформировать знания о процессах управления жизненным циклом цифрового контента;
- сформировать знания о процессах создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);
- сформировать умение управлять процессами жизненного цикла контента предприятия;
- сформировать умение управлять процессами жизненного цикла Интернет-ресурсов;
- сформировать умение управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);
- сформировать навыки владения методами управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов;
- сформировать навыки владения методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);
- сформировать навыки владения методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие профессиональные компетенции.

<b>Код и формулировка компетенции</b>	<b>Этапы формирования компетенции</b>	
ПК-8 – способность	Знает	современные технические средства и

использовать для решения аналитических и исследовательских задач современные технические средства и информационные технологии		информационные технологии
	Умеет	использовать для решения аналитических и исследовательских задач современные технические средства и информационные технологии
	Владеет	современными техническими средствами и информационными технологиями для решения аналитических и исследовательских задач
ПК-10 – способность использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии	Знает	современные технические средства и информационные технологии
	Умеет	использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии
	Владеет	современными техническими средствами и информационными технологиями для решения коммуникативных задач

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» применяются методы активного/интерактивного обучения: кейс-стади, работа в мини-группах (групповой исследовательский проект, предусматривающий коллективное решение творческих задач).

## **I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

### **Модуль 1. ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы (6 час.)**

Понятие ИТ-сервиса. Объекты ИТ-менеджмента: инфраструктура, приложения, организационная структура службы ИТ, ИТ-проекты. ИТ-сервис в корпоративной среде. Характеристики ИТ-сервиса. Функциональные области управления службой ИТ.

### **Модуль 2. ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы (8 час.)**

Общие сведения о библиотеке ITIL. Модель ITSM. Процессы поддержки ИТ-сервисов (управление инцидентами, управление проблемами, управление конфигурациями, управление изменениями, управление релизами). Процессы предоставления ИТ-сервисов. Соглашение об уровне сервиса.

### **Модуль 3. Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами (4 час.)**

Модель информационных процессов ITSM Reference Model. Программные решения HP OpenView (управление бизнесом, управление приложениями, управление ИТ-службой, управление ИТ-инфраструктурой, управление ИТ-ресурсами).

### **Модуль 4. Решения IBM по управлению информационными системами (8 час.)**

Модель информационных процессов ITRM. Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli. Базовые технологии IBM/Tivoli. Технологии IBM/Tivoli для бизнес-ориентированного управления приложениями и системами. Технологии IBM/Tivoli для малых и средних предприятий.

### **Модуль 5. Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем (4 час.)**

Методологическая основа построения управляемых ИС. Инструментарий управления ИТ-инфраструктурой. Microsoft System Management Server 2003. System Center Reporting Manager 2006. Microsoft System Center Data Protection Manager 2006. Microsoft System Center Capacity Planner 2006.

### **Модуль 6. Системы управления контентом (6 час.)**

Понятие CMS. Функции CMS. Необходимость использования CMS. Характеристики CMS. Стандартизация CMS. Модели представления данных



в CMS. Функционирование CMS. Архитектура CMS. Обзор рынка систем управления контентом.

## **II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

### **Лабораторные работы (36 час., в т.ч. МАО – 18 час.)**

*Все лабораторные работы предполагают разработку коллективного проекта*

#### **Лабораторная работа 1. Основные приемы и методы работы с документами (10 час.)**

Структура документа. Форматирование документов. Форматирование текста. Списки. Гиперссылки. Таблицы. Использование графики. Вставка объектов мультимедиа. Таблицы стилей. Блочная верстка страниц. Формы.

#### **Лабораторная работа 2. Системы управления контентом (10 час.)**

Понятие CMS. Функции CMS. Необходимость использования CMS. Характеристики CMS. Стандартизация CMS. Модели представления данных в CMS. Функционирование CMS. Архитектура CMS. Обзор рынка систем управления контентом.

#### **Лабораторная работа 3. Языковые и программные средства разработки сайтов (16 час.)**

Оформление справочно-библиографического аппарата научной работы. Язык гипертекстовой разметки HTML. Расширяемый язык разметки гипертекста XHTML. Спецификация и правила языков разметки. Динамический HTML. Язык XML. Таблицы стилей CSS. Язык программирования JavaScript. Язык программирования PHP. Технология AJAX.

### III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

#### План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	октябрь - ноябрь	Задание №1. Создать глоссарий по определенной теме. Для выполнения задания написать небольшой отчет по теме и определить ключевые слова для размещения в глоссарии.	12 час	Проверка отчетного файла выполненного задания и защита работы, активное участие в обсуждении вопросов по темам занятий и заданий
2	ноябрь - декабрь	Задание №2 Создать презентацию по определенной теме. Презентация должна содержать текст, таблицы, диаграммы, картинки, созданные самостоятельно и импортированные из Интернета, импортированный видеоролик.	12 час	Проверка отчетного файлов, выполнение заданий и их защита, активное участие в обсуждении вопросов по темам занятий и заданий
3	декабрь - январь	Задание №3 Написать и оформить реферат по предлагаемой теме. Реферат должен в полном объеме освещать заданную тему, оформление реферата должно соответствовать требованиям ГОСТов, список литературы – соответствовать всем критериям его оформления.	12 час	Проверка отчетного файла, выполнение заданий и их защита, активное участие в обсуждении вопросов по темам занятий и заданий
		Подготовка к экзамену	36 часов	Собеседование
	ИТОГО		72 часов	

#### Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся, методические рекомендации по их выполнению

#### Темы и ориентировочное содержание аналитических, научно-исследовательских и творческих заданий

##### Задание № 1. Аналитическое.

Создайте глоссарий на определенную тему.

1. Выберите тему исследования, по которой в дальнейшем будет создаваться презентация и реферат.
2. Создайте исходный документ в виде небольшого отчета.

3. Выберите в созданном отчете ключевые слова, характеризующие исследуемую тему для размещения их в глоссарии.

4. Воспользуйтесь функциональными инструментами используемой автоматизированной технологии для автоматического создания глоссария.

*Методические указания для выполнения самостоятельной работы по заданию №1.*

На начальном этапе необходимо изучить теоретическую часть темы, используя учебную литературу и интернет-ресурсы.

При необходимости пользоваться режимом «Справка».

### **Критерии оценки выполнения аналитического задания**

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	30
2	Файл с результатами работы	70
	ИТОГО	100

**Задание № 2.** Творческое научно-исследовательское.

Создайте презентацию на определенную тему.

### **Темы презентаций**

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

## 11. История развития и применение стандарта ISO/IEC 27001.

### **Методические указания к выполнению научно-исследовательского, творческого задания №2.**

1. Выберите тему исследования, по которой в дальнейшем будет создаваться реферат (можно использовать тему предыдущего задания, добавив в него необходимые данные для создания презентации с указанными в задании параметрами).

2. Создайте исходный документ.

3. Воспользуйтесь автоматизированной системой создания презентаций. Презентация должна содержать текст, таблицы, диаграммы, картинки, созданные самостоятельно и импортированные из Интернета, импортированный видеоролик.

4. Представление презентаций осуществляется с использованием мультимедийного оборудования

При необходимости пользоваться режимом «Справка».

### **Критерии оценки выполнения научно-исследовательского, творческого задания**

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	20
2	Материал современный, актуальный	20
3	Использование широкого спектра возможностей прикладной программы создания презентаций	40
4	Дополнительные баллы	20
	ИТОГО	100

### **Задание № 3. Творческое научно-исследовательское.**

Создайте реферат на определенную тему.

#### **Темы рефератов**

1. Назначение пакета документов CobiT, его сравнение с ITIL.
2. Стандарт BSI 15 000, его назначение, преимущества и недостатки.

3. Интеграция ITIL и CMMI.
4. Интеграция ITIL и Six Sigma.
5. Стандарт PRINCE2™, история развития.
6. Совместное использование ITIL и PMBoK.
7. История развития и применение стандарта TOGAF.
8. История развития и применение стандарта TickIT.
9. История развития и применение стандарта ISO/IEC 19770.
10. История развития и применение стандарта ISO/IEC 15504.
11. История развития и применение стандарта ISO/IEC 27001.

**Методические указания к выполнению научно-исследовательского, творческого задания №3.**

1. Выберите тему исследования, по которой будет создаваться реферат (можно использовать тему предыдущего задания, добавив в него необходимые данные для создания реферата с указанными в задании параметрами).

2. Создайте исходный документ.

3. Реферат должен в полном объеме освещать заданную тему, оформление реферата должно соответствовать требованиям ГОСТов, список литературы – соответствовать всем критериям его оформления.

При необходимости пользоваться режимом «Справка».

Изучить теоретическую часть темы, используя информацию практических занятий, учебную литературу и интернет-ресурсы, дополнительные материалы.

**Критерии оценки выполнения задания**

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	10
3	Использование широкого спектра возможностей прикладных программ	50
4	Оформление реферата в полном соответствии с ГОСТами	30

5	Дополнительные баллы	10
	ИТОГО	100

#### IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Модуль 1. Модуль 2.	ПК-8, 10	знает современные технические средства и информационные технологии	лабораторная работа 3,1	Вопросы к экзамену 48-66
			умеет использовать для решения аналитических, исследовательских и коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии		
			владеет современными техническими средствами и информационными технологиями для решения аналитических, исследовательских и коммуникативных задач	лабораторная работа 3,1	67-70
2	Модуль 3 Модуль 4.	ПК-8	знает современные технические средства и информационные технологии	конспект лекций лабораторная работа 2,1	Вопросы к экзамену 8-30
			умеет использовать для решения аналитических и исследовательских задач современные технические средства и информационные технологии	лабораторная работа 2,1	Вопросы к экзамену 10-35
			владеет современными техническими средствами и информационными технологиями для решения аналитических и исследовательских задач	лабораторная работа 2,1	Вопросы к экзамену 8-30
3	Модуль 5. Модуль 6.	ПК-10	знает современные технические средства и информационные технологии	конспект лекций; лабораторная работа 2	Вопросы к экзамену 1-20
			умеет использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные	лабораторная работа 2	Вопросы к экзамену 37-46

			технологии		
			владеет современными техническими средствами и информационными технологиями для решения коммуникативных задач	лабораторная работа <sup>2</sup>	Вопросы к экзамену 41-50

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Разделе VIII.

## **V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Основная литература**

*(печатные и электронные издания)*

1. Лансков, П. М. Корпоративное управление и информационные технологии / П. М. Лансков, Д. Н. Оленьков, П. В. Дубонос ; под ред. П. М. Ланскова ; Инфраструктурный институт ПАРТАД, М. : Магистр, 2017. – 183 с. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:864833&theme=FEFU>

2. Бараксанов Д.Н. Управление ИТ-сервисами и контентом [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Бараксанов Д.Н., Ехлаков Ю.П. – Электрон. текстовые данные. – Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2015. – 144 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72199.html>. – ЭБС «IPRbooks»

3. Кириенко, В. Е. IT-консалтинг [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Е. Кириенко. — Электрон. текстовые данные. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2015. — 164 с. — 978-5-4332-0186-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72066.html>

4. Журавлева, Т. Ю. Практикум по освоению дисциплины «Управление IT-сервисами и контентом» [Электронный ресурс] / Т. Ю. Журавлева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 29 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21362.html>

5. Тебайкина Н.И. Применение концепции ITSM при вводе в действие информационных систем [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Тебайкина Н.И. — Электрон. текстовые данные. — Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 72 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66578.html>. — ЭБС «IPRbooks»

6. Брукс, Питер. Метрики для управления ИТ-услугами (Metrics for IT Service Management). Серия: Библиотека IBS, переводчик В. Первушина. Издательство «Альпина Паблишер», 2008 г. — 288 стр.

7. Грекул В. И., Коровкина Н. Л., Куприянов Ю. В. Методические основы управления ИТ-проектами. Издательство: Интернет-университет информационных технологий, Бином. Лаборатория знаний, 2011 г. — 392 стр.

8. Ингланд, Роб. Введение в реальный ITSM (Introduction to Real ITSM). Переводчик Роман Журавлев. Издательство: Гаятри/Livebook, 2010 г. — 132 стр.

### **Дополнительная литература**

*(печатные и электронные издания)*

1. Камынин, В.Л. Методическое пособие: для преподавателей вузов, ведущих занятия по обучению работе с СПС КонсультантПлюс / В.Л. Камынин. — М. : ЗАО «КонсультантПлюс Новые Технологии», 2006. — 264 с. Режим доступа: <http://it-n.ru/Attachment.aspx?Id=96813>

2. Алешин А. П., Техническое обеспечение безопасности бизнеса. Издательство: Дашков и Ко, 2012 г. — 160 стр.

3. Петер Готтшалк, Ханс Солли-Сетер, ИТ-аутсорсинг. Построение взаимовыгодного сотрудничества (Managing Successful IT Outsourcing



Relationships). Переводчики А. Петров, А. Сатунин. Издательство: Альпина Паблишер, 2007 г. – 394 стр.

4. Кулябов Д.С., Королькова А.В. Архитектура и принципы построения современных сетей и систем телекоммуникаций. - М. 2008.<http://lib.rudn.ru/polnotekstovye-knigi/61-Kulyabov.pdf>

5. Королькова А.В., Кулябов Д.С. Лекции по курсу «Прикладные протоколы Интернет и WWW». - М.: РУДН, 2012. - 145 с.

6. Королькова А.В., Кулябов Д.С. Лабораторные работы по курсу «Прикладные протоколы Интернет и WWW». - М.: РУДН, 2012. - 135 с.

7. Таненбаум Э. Компьютерные сети, 4 изд. // Спб.: Изд-во «Питер», 2007.

8. Олифер В. Г., Олифер Н. А. Компьютерные сети. Принципы, технологии, протоколы: Учебник для вузов. 4-е изд. — СПб: Питер, 2010. - 944с.

9. Кузнецов С. Д. Базы данных. Модели и языки : учебник для вузов / С. Д. Кузнецов. – М. : Бином, 2008. – 720 с.

10. Павловская Т. А. Паскаль. Программирование на языке высокого уровня : учебник для вузов / Т.А. Павловская. – СПб. : Питер, 2008. – 392 с.

11. Фаронов В. В. Delphi. Программирование на языке высокого уровня : учебник для вузов / В. В. Фаронов. – СПб. : Питер, 2009. – 639 с.

12. Ян Ван Бон, Георгес Кеммерлинг, Дик Пондман Введение в ИТ-сервис менеджмент 2008

13. Роб Ингланд Овладевая ITIL, М.: Лайфбук, 2011

14. Роб Ингланд Введение в реальный ITSM М.: Лайвбук, 2011

15. Дубова Н. Концепция управления качеством информационных услуг (ITSM) возникла в результате принципиального изменения сегодняшней роли ИТ-подразделений. <http://www.osp.ru/os/2000/10/178254/>

16. Долженко А.И. Управление информационными системами, 2008. <http://www.intuit.ru/department/itmngt/misys/>

17. Основы XML. Интернет-университет информационных технологий - ИНТУИТ.ру, БИНОМ. Лаборатория знаний.  
<http://www.intuit.ru/department/internet/xml/>

18. Максимов Н. В., Партыка Т. Л., Попов Т. Л. Современные информационные технологии. Издательство: Форум, 2012 г. – 512 стр.

19. Уайт, Терри. Чего хочет бизнес от IT. Стратегия эффективного сотрудничества руководителей бизнеса и IT-директоров (What Business Really Wants from IT: A Collaborative Guide for Business Directors and CIOs). Переводчик А. Поплавская. Издательство: Гревцов Паблишер, 2007 г. – 256 стр.

20. Максимов Н. В. Современные информационные технологии : учеб. пособие для вузов / Н. В. Максимов. – М. : Форум, 2012 – 512 с.

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Электронная библиотека и базы данных ДВФУ .  
<http://dvfu.ru/web/library/elib>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» <http://e.lanbook.com>
3. Электронно-библиотечная система «Научно-издательского центра ИНФРА-М» <http://znanium.com>
4. Электронно-библиотечная система БиблиоТех.  
<http://www.bibliotech.ru>
5. Электронный каталог научной библиотеки ДВФУ <http://ini-fb.dvgu.ru:8000/cgi-bin/gw/chameleon>
6. Научная библиотека КиберЛенинка: <http://cyberleninka.ru/>
7. Сервис-менеджмент ISO 20000 Система Управления IT-Сервисами  
Методология ITIL ITSM <http://present5.com/servis-menedzhment-iso-20000-sistema-upravleniya-it-servisami-metodologiya-til-itism/>

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения**

1. OS Windows
2. Internet
3. Microsoft Word
4. Microsoft Excel

## **VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Реализация дисциплины предусматривает следующие виды учебной работы: лекции, практические занятия, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением всех практических работ и контрольных мероприятий (контрольные и самостоятельные работы) с обязательным предоставлением отчета о работе, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине является экзамен, который проводится в виде тестирования и собеседования.

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал;
- успешно выполнить аудиторные и контрольные задания;
- своевременно и успешно выполнить все виды самостоятельной работы.

Студент считается аттестованным по дисциплине при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине для аттестации на экзамене следующие: 86-100 баллов – «отлично», 76-85 баллов – «хорошо», 61-75 баллов – «удовлетворительно», 60 и менее баллов – «неудовлетворительно».

Пересчет баллов по текущему контролю и самостоятельной работе производится по формуле:

$$P(n) = \sum_{i=1}^m \left[ \frac{O_i}{O_i^{max}} \times \frac{k_i}{W} \right],$$

где:  $W = \sum_{i=1}^n k_i^n$  для текущего рейтинга;

$W = \sum_{i=1}^m k_i^n$  для итогового рейтинга;

$P(n)$  – рейтинг студента;

$m$  – общее количество контрольных мероприятий;

$n$  – количество проведенных контрольных мероприятий;

$O_i$  – балл, полученный студентом на  $i$ -ом контрольном мероприятии;

$O_i^{max}$  – максимально возможный балл студента по  $i$ -му контрольному мероприятию;

$k_i$  – весовой коэффициент  $i$ -го контрольного мероприятия;

$k_i^n$  – весовой коэффициент  $i$ -го контрольного мероприятия, если оно является основным, или 0, если оно является дополнительным.

### **Рекомендации по работе студентов**

Работа студентов состоит из подготовки к практическим занятиям, работы над рекомендованной литературой, написания докладов по теме семинарского занятия, подготовки презентаций, решения задач.

При организации самостоятельной работы преподаватель должен учитывать уровень подготовки каждого студента и предвидеть трудности, которые могут возникнуть при выполнении самостоятельной работы. Преподаватель дает каждому студенту индивидуальные и дифференцированные задания. Некоторые из них могут осуществляться в группе (например, подготовка доклада и презентации по одной теме могут делать несколько студентов с разделением своих обязанностей – один готовит научно-теоретическую часть, а второй проводит анализ практики).

### **Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины**

Планирование – важнейшая черта человеческой деятельности, один из характерных, обязательных признаков человеческого труда. Для организации сложной учебной деятельности очень эффективным является использование средств, напоминающих о стоящих перед нами задачах, их последовательности выполнения.

Составление списка дел – первый шаг к организации времени. Список имеет то преимущество, что позволяет видеть всю картину в целом. Упорядочение, классификация дел в списке – второй шаг к организации времени.

Регулярность – первое условие поисков более эффективных способов работы. Рекомендуется выбрать один день недели для регулярной подготовки по дисциплине.

Еженедельная подготовка по дисциплине требует временных затрат. Четкое фиксирование по времени регулярных дел, закрепление за ними одних и тех же часов – важный шаг к организации времени.

Важная роль в организации учебной деятельности отводится программе дисциплины, дающая представление не только о тематической последовательности изучения курса, но и о затратах времени, отводимом на изучение курса. Успешность освоения дисциплины во многом зависит от правильно спланированного времени при самостоятельной подготовке (от 2 – 3 часов в неделю).

Описание последовательности действий обучающихся (алгоритм изучения дисциплины)

Начиная изучение дисциплины, студенту необходимо:

- ознакомиться с программой, изучить список рекомендуемой литературы; к программе курса необходимо будет возвращаться постоянно, по мере усвоения каждой темы в отдельности, для того чтобы понять: достаточно ли полно изучены все вопросы;

□ внимательно разобраться в структуре дисциплины, в системе распределения учебного материала по видам занятий, формам контроля, чтобы иметь представление о курсе в целом, о практической части всего курса изучения;

□ переписать в тетрадь для практических занятий – темы практических (лабораторных) занятий.

При подготовке к занятиям по дисциплине необходимо руководствоваться нормами времени на выполнение заданий. Например, при подготовке к занятию на изучение первоисточников объемом 16 страниц печатного текста с составлением конспекта 1,5–2 часа, с составлением только плана - около 1 часа.

### **Рекомендации по работе с литературой**

Предпочтительно изучение рекомендованной литературы по темам. Примерный алгоритм изучения темы можно представить в виде:

- ознакомление с рабочей учебной программой и учебно-методическим комплексом дисциплины;
- изучение основной учебной литературы;
- проработка дополнительной (учебной и научной) литературы.

В ходе чтения очень полезно (не обязательно) делать краткие конспекты прочитанного, выписки, заметки, выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. По завершении изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки.

Необходимо вести систематическую каждодневную работу над литературными источниками.

Литература имеется в библиотеке университета.

При работе с учебной и научной литературой принципиально важно принимать во внимание момент развития - курс, как и другие дисциплины, не

является и не может являться набором неких раз и навсегда установленных истин - он постоянно развивается и совершенствуется.

В связи с этим в литературе по курсу студентам могут встречаться положения, которые уже не вполне отвечают новым тенденциям развития. В таких случаях следует опираться не на устаревшие идеи того или другого издания, а на нормы, вытекающие из современных изданий, имеющих отношение к изучаемому вопросу.

Важно, для студента знать не только рекомендуемую литературу, но и новые, важные издания по курсу, вышедшие в свет после его публикации.

### **Рекомендации по подготовке к экзамену**

Итоговым контролем при изучении дисциплины является экзамен. Примерный перечень вопросов к экзамену приводится в Разделе VIII 2. Указанные вопросы по дисциплине обновляются на начало учебного года. Непосредственно перед сессией вопросы могут обновляться. Обновленный перечень вопросов к экзамену выдается студентам перед началом экзаменационной сессии.

На экзамене студенту предлагается ответить на один – два вопроса по изученным разделам дисциплины.

Цель экзамена – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных познаний по учебной дисциплине, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве дефиниций и категорий.

Оценке подлежит также и правильность речи студента. Дополнительной целью итогового контроля в виде экзамена является формирование у студента таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, самостоятельность.

При подготовке к экзамену студент должен правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть качественно и на высоком уровне

подготовиться к ответам по всем вопросам. Экзамен призван побудить студента получить дополнительно новые знания. Во время подготовки к экзамену студенты также систематизируют знания, которые они приобрели при изучении разделов курса. Это позволяет им уяснить логическую структуру курса, объединить отдельные темы в единую систему.

Рекомендуемые учебники и специальная литература при изучении курса, имеются в рекомендованном списке литературы в рабочей программе по данному курсу, также их называет студентам преподаватель на первой лекции.

Студент в целях получения качественных и системных знаний должен начинать подготовку к экзамену задолго до его проведения, лучше с самого начала лекционного курса. Целесообразно при изучении курса пользоваться рабочей программой и учебно-методическим комплексом.

Самостоятельная работа по подготовке к экзамену во время сессии должна планироваться студентом, исходя из общего объема вопросов, вынесенных на экзамен и дней, отведенных на подготовку к нему.

#### **Рекомендации по выполнению практических заданий**

1. Студенту необходимо ознакомиться с очередным тематическим заданием.
2. Выполнить задание. Для этого ознакомиться с методическими рекомендациями по выполнению данного задания, которые расположены в соответствующем разделе.
3. Осуществить поиск дополнительного материала (при необходимости).
4. Передать выполненное задание преподавателю на проверку.
5. Время проверки заданий минимум 7 дней.

#### **Рекомендации по самостоятельной работе студентов**

Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов (СРС)



1. Текущая и опережающая СРС, направленная на углубление и закрепление знаний, а также развитие практических умений заключается в:

- работе студентов с изучаемым материалом, поиске и анализе учебной литературы и электронных источников информации по изучаемым темам дисциплины;
- выполнении домашних индивидуальных и коллективных заданий;
- изучении тем, вынесенных на самостоятельную проработку, активное участие в их обсуждении на занятиях;
- изучении теоретического материала тем практических занятий, подготовке презентаций и файлов с текстовым описанием каждого слайда;
- поиске правовых актов, комментариев специалистов в справочно-правовой системе по темам занятий, индивидуальных и коллективных заданий;
- освоении технологий взаимодействия с заданными интернет-ресурсами и их использования для решения практических задач;
- подготовке к экзамену.

Работа студентов состоит из подготовки к практическим занятиям, работы над рекомендованной литературой, написания докладов по теме семинарского занятия, подготовки презентаций, решения задач.

При организации самостоятельной работы преподаватель должен учитывать уровень подготовки каждого студента и предвидеть трудности, которые могут возникнуть при выполнении самостоятельной работы. Преподаватель дает каждому студенту индивидуальные и дифференцированные задания. Некоторые из них могут осуществляться в группе (например, подготовка доклада и презентации по одной теме могут делать несколько студентов с разделением своих обязанностей – один готовит научно-теоретическую часть, а второй проводит анализ практики).

Теоретико-типологический анализ подборки периодической литературы по изучаемой дисциплине. По проработанному материалу

должны быть подготовлены 3 сообщения в семестр, которые включаются в общий рейтинг дисциплины.

Составление глоссария терминов по изучаемой дисциплине.

Написание реферата по теме, предложенной преподавателем или самостоятельно выбранной студентом и согласованной с преподавателем.

Подготовка презентаций с использованием мультимедийного оборудования.

Задания для самостоятельного выполнения

1. Теоретико-типологический анализ подборки периодической литературы по изучаемой дисциплине. По проработанному материалу должны быть подготовлены 3 сообщения в семестр, которые включаются в общий рейтинг дисциплины.

2. Составление глоссария терминов по изучаемой дисциплине.

3. Написание реферата по теме, предложенной преподавателем или самостоятельно выбранной студентом и согласованной с преподавателем.

4. Подготовка презентаций с использованием мультимедийного оборудования.

5. Самостоятельное выполнение заданий по использованию автоматизированных информационных технологий в малом бизнесе.

#### **Методические указания к составлению глоссария**

Глоссарий охватывает все узкоспециализированные термины, встречающиеся в тексте. Глоссарий должен содержать не менее 50 терминов, они должны быть перечислены в алфавитном порядке, соблюдена нумерация. Глоссарий должен быть оформлен по принципу реферативной работы, в обязательном порядке присутствует титульный лист и нумерация страниц. Объем работы должен составлять 10-15 страниц. Тщательно проработанный глоссарий помогает избежать разночтений и улучшить в целом качество всей документации. В глоссарии включаются самые частотные термины и фразы, а также все ключевые термины с толкованием их смысла. Глоссарии могут

содержать отдельные слова, фразы, аббревиатуры, слоганы и даже целые предложения.

### **Методические указания к выполнению реферата**

#### Цели и задачи реферата

Реферат (от лат. *refero* — докладываю, сообщаю) представляет собой краткое изложение проблемы практического или теоретического характера с формулировкой определенных выводов по рассматриваемой теме. Избранная студентом проблема изучается и анализируется на основе одного или нескольких источников. В отличие от курсовой работы, представляющей собой комплексное исследование проблемы, реферат направлен на анализ одной или нескольких научных работ.

Целями написания реферата являются:

- развитие у студентов навыков поиска актуальных проблем современного законодательства;
- развитие навыков краткого изложения материала с выделением лишь самых существенных моментов, необходимых для раскрытия сути проблемы;
- развитие навыков анализа изученного материала и формулирования собственных выводов по выбранному вопросу в письменной форме, научным, грамотным языком.

Задачами написания реферата являются:

- научить студента максимально верно передать мнения авторов, на основе работ которых студент пишет свой реферат;
- научить студента грамотно излагать свою позицию по анализируемой в реферате проблеме;
- подготовить студента к дальнейшему участию в научно – практических конференциях, семинарах и конкурсах;
- помочь студенту определиться с интересующей его темой, дальнейшее раскрытие которой возможно осуществить при написании курсовой работы или диплома;

- уяснить для себя и изложить причины своего согласия (несогласия) с мнением того или иного автора по данной проблеме.

#### Основные требования к содержанию реферата

Студент должен использовать только те материалы (научные статьи, монографии, пособия), которые имеют прямое отношение к избранной им теме. Не допускаются отстраненные рассуждения, не связанные с анализируемой проблемой. Содержание реферата должно быть конкретным, исследоваться должна только одна проблема (допускается несколько, только если они взаимосвязаны). Студенту необходимо строго придерживаться логики изложения (начать с определения и анализа понятий, перейти к постановке проблемы, проанализировать пути ее решения и сделать соответствующие выводы). Реферат должен заканчиваться выведением выводов по теме.

По своей структуре реферат состоит из:

1. Титульного листа;
2. Введения, где студент формулирует проблему, подлежащую анализу и исследованию;
3. Основного текста, в котором последовательно раскрывается избранная тема. В отличие от курсовой работы, основной текст реферата предполагает разделение на 2-3 параграфа без выделения глав. При необходимости текст реферата может дополняться иллюстрациями, таблицами, графиками, но ими не следует "перегружать" текст;
4. Заключения, где студент формулирует выводы, сделанные на основе основного текста.
5. Списка использованной литературы. В данном списке называются как те источники, на которые ссылается студент при подготовке реферата, так и иные, которые были изучены им при подготовке реферата.

Объем реферата составляет 10-15 страниц машинописного текста, но в любом случае не должен превышать 15 страниц. Интервал – 1,5, размер шрифта – 14, поля: левое — 3см, правое — 1,5 см, верхнее и нижнее —

1,5см.. Страницы должны быть пронумерованы. Абзацный отступ от начала строки равен 1,25 см.

Порядок сдачи реферата и его оценка

Реферат пишется студентами в течение семестра в сроки, устанавливаемые преподавателем по конкретной дисциплине, и сдается преподавателю, ведущему дисциплину.

По результатам проверки студенту выставляется определенное количество баллов, которое входит в общее количество баллов студента, набранных им в течение триместра. При оценке реферата учитываются соответствие содержания выбранной теме, четкость структуры работы, умение работать с научной литературой, умение ставить проблему и анализировать ее, умение логически мыслить, владение профессиональной терминологией, грамотность оформления.

#### **Тематика рефератов**

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

#### **Методические рекомендации для подготовки презентаций**

Общие требования к презентации:

- презентация не должна быть меньше 10 слайдов;

- первый лист – это титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; фамилия, имя, отчество автора;
- следующим слайдом должно быть содержание, где представлены основные этапы (моменты) презентации; желательно, чтобы из содержания по гиперссылке можно перейти на необходимую страницу и вернуться вновь на содержание;
- дизайн-эргономические требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста;
- последними слайдами презентации должны быть глоссарий и список литературы.

### **Тематика презентаций**

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

### **Задания для самостоятельного изучения**

1. Функциональные области управления службой ИТ.
2. Управление ИТ-ресурсами
3. Технологии IBM/Tivoli для малых и средних предприятий.
4. Модель Microsoft. Методология Microsoft по эксплуатации ИС.

5. Службы терминалов. Защита данных.
6. Браузеры, их типы, несовместимость браузеров. Сервисы Интернет (E-mail, FTP, WWW, ICQ).
7. Графика и мультимедиа в HTML. Плавающие фреймы. HTML-формы.
8. Обзор рынка систем управления контентом.
9. Язык программирования PHP. Технология AJAX.

## **VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения лекционных занятий необходима аудитория, оснащенная мультимедийным проектором.

Для проведения лабораторных занятий – аудитория, оснащенная мультимедийным проектором, персональными компьютерами на рабочих местах студентов с выходом в Интернет и установленным программным обеспечением.

В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувеличителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы.

## **VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**Паспорт фонда оценочных средств  
по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом»**

<b>Код и формулировка компетенции</b>	<b>Этапы формирования компетенции</b>	
ПК-8 – способность использовать для решения аналитических и исследовательских задач современные технические средства и информационные технологии	Знает	современные технические средства и информационные технологии
	Умеет	использовать для решения аналитических и исследовательских задач современные технические средства и информационные технологии
	Владеет	современными техническими средствами и информационными технологиями для решения аналитических и исследовательских задач
ПК-10 – способность использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии	Знает	современные технические средства и информационные технологии
	Умеет	использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии
	Владеет	современными техническими средствами и информационными технологиями для решения коммуникативных задач



## Контроль достижений целей курса

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Модуль 1. Модуль 2.	ПК-8, 10	знает современные технические средства и информационные технологии	лабораторная работа 3,1	Вопросы к экзамену 48-66
			умеет использовать для решения аналитических, исследовательских и коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии		
			владеет современными техническими средствами и информационными технологиями для решения аналитических, исследовательских и коммуникативных задач	лабораторная работа 3,1	67-70
2	Модуль 3 Модуль 4.	ПК-8	знает современные технические средства и информационные технологии	конспект лекций лабораторная работа 2,1	Вопросы к экзамену 8-30
			умеет использовать для решения аналитических и исследовательских задач современные технические средства и информационные технологии	лабораторная работа 2,1	Вопросы к экзамену 10-35
			владеет современными техническими средствами и информационными технологиями для решения аналитических и исследовательских задач	лабораторная работа 2,1	Вопросы к экзамену 8-30
3	Модуль 5. Модуль 6.	ПК-10	знает современные технические средства и информационные технологии	конспект лекций; лабораторная работа 2	Вопросы к экзамену 1-20
			умеет использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии	лабораторная работа 2	Вопросы к экзамену 37-46
			владеет современными техническими средствами и информационными технологиями для решения коммуникативных задач	лабораторная работа 2	Вопросы к экзамену 41-50

## Шкала оценивания уровня сформированности компетенций по дисциплине

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		критерии	показатели
ПК-8 – способность использовать для решения аналитических и исследовательских задач современные технические средства и информационные технологии	знает(пороговый уровень)	современные технические средства и информационные технологии	знание современных технических средств и информационные технологии	способность применять современные технические средства и информационные технологии
	умеет (продвинутый)	использовать для решения аналитических и исследовательских задач современные технические средства и информационные технологии	умение использовать для решения аналитических и исследовательских задач современные технические средства и информационные технологии	способность использовать для решения аналитических и исследовательских задач современные технические средства и информационные технологии
	владеет (высокий)	современными техническими средствами и информационными технологиями для решения аналитических и исследовательских задач	владение современными техническими средствами и информационными технологиями для решения аналитических и исследовательских задач	способность использовать самостоятельно современные технические средства и информационные технологии для решения аналитических и исследовательских задач
ПК-10 – способность использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии	знает (пороговый уровень)	современные технические средства и информационные технологии	знание современных технических средств и информационные технологии	способность применять современные технические средства и информационные технологии
	умеет (продвинутый)	использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии	умение использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии	способность использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии
	владеет (высокий)	современными техническими средствами и информационными технологиями для решения коммуникативных задач	владение современными техническими средствами и информационными технологиями для решения коммуникативных задач	способность использовать самостоятельно современные технические средства и информационные технологии для решения

				коммуникативных задач
--	--	--	--	-----------------------

### Шкала измерения уровня сформированности компетенций

Итоговый балл	1-44	45-64	65-84	85-100
Оценка (пятибалльная шкала)	2	3	4	5
Уровень сформированности компетенций	отсутствует	пороговый (базовый)	продвинутый	высокий (креативный)

### Оценочные средства для проверки сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Задание
ПК-10 – способность использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии	Какой объект ИТ-менеджмента определяет внедрение новых информационных систем: а) ИТ-проекты; б) приложения; в) инфраструктура; г) организационная структура службы ИТ. Какой объект ИТ-менеджмента обеспечивает разработку, ввод в действие и эксплуатацию информационной системы: а) ИТ-проекты; б) приложения; в) инфраструктура; г) организационная структура службы ИТ.
ПК-8 – способность использовать для решения аналитических и исследовательских задач современные технические средства и информационные технологии	Спроектировать внедрение компонентов ИТ-инфраструктуры предприятия малого бизнеса, которое занимается реализацией продукции собственного изготовления (на примере производства изготовления мебели).
ПК-10 – способность использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии	Разработать контент и ИТ-сервис предприятия и Интернет-ресурсов (на примере предприятия Авторемонт).

### Оценочные средства для текущей аттестации ( типовые ОС по текущей аттестации и критерии оценки по каждому виду аттестации по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом»)

**Критерии оценки (письменного/устного доклада, реферата, сообщения, эссе, в том числе выполненных в форме презентаций):**

✓ 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно

✓ 85-76 - баллов - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы

✓ 75-61 балл - студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы/

✓ 60-50 баллов - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

**Критерии оценки презентации доклада:**

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

### Критерии оценки (устный ответ)

✓ 100-85 баллов - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение

монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

✓ 85-76 - баллов - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

✓ 75-61 - балл - оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

✓ 60-50 баллов - ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

### **Зачетно-экзаменационные материалы**

**(оценочные средства по промежуточной аттестации и критерии оценки)**

#### **Тестовые задания**

**1. Какого уровня ИТ-менеджмента не существует:**

- а) операционный;
- б) тактический;
- в) инструментальный;
- г) стратегический.

**2. На каком уровне ИТ-менеджмента обеспечивается установление соответствия между информационными функциями**

системы и ее контентом:

- а) операционный;
- б) тактический;
- в) инструментальный;
- г) стратегический.

**3. Какой объект ИТ-менеджмента определяет внедрение новых информационных систем:**

- а) ИТ-проекты;
- б) приложения;
- в) инфраструктура;
- г) организационная структура службы ИТ.

**4. Какой объект ИТ-менеджмента обеспечивает поддержку бизнес-процессов предприятия:**

- а) ИТ-проекты;
- б) приложения;
- в) инфраструктура;
- г) организационная структура службы ИТ.

**5. Какой объект ИТ-менеджмента обеспечивает разработку, ввод в действие и эксплуатацию информационной системы:**

- а) ИТ-проекты;
- б) приложения;
- в) инфраструктура;
- г) организационная структура службы ИТ.

**6. ИТ-сервис в корпоративной среде – это:**

- а) ИТ-услуга, которую ИТ-подразделение предоставляет бизнес-подразделениям предприятия для поддержки их бизнес-процессов;
- б) ИТ-стратегия, которую ИТ-подразделение предоставляет бизнес-подразделениям предприятия для поддержки их бизнес-процессов;
- в) ИТ-процессы, которые ИТ-подразделение предоставляет бизнес-подразделениям предприятия для поддержки их бизнес-процессов;
- г) требования, которые ИТ-подразделение предоставляет бизнес-подразделениям предприятия для поддержки их бизнес-процессов.

**7. Функциональность ИТ-сервиса определяет:**

- а) период времени, в течение которого ИТ-подразделение

- поддерживает данный сервис;
- б) решаемую задачу и предметную область её использования;
- в) долю согласованного времени обслуживания, которая измеряется в процентах, и характеризует в течение какого времени ИТ-сервис доступен;
- г) стоимость всей совокупности ресурсов, вовлеченных в сопровождение ИТ-сервиса, а также потерь от простоев ИТ-сервиса.

**8. Доступность ИТ-сервиса определяет:**

- а) период времени, в течение которого ИТ-подразделение поддерживает данный сервис;
- б) решаемую задачу и предметную область её использования;
- в) долю согласованного времени обслуживания, которая измеряется в процентах, и характеризует в течение какого времени ИТ-сервис доступен;
- г) стоимость всей совокупности ресурсов, вовлеченных в сопровождение ИТ-сервиса, а также потерь от простоев ИТ-сервиса.

**9. Масштаб ИТ-сервиса определяет:**

- а) вероятность несанкционированного доступа к данным и/или их несанкционированное изменение;
- б) объем и сложность работ по поддержке ИТ-сервиса;
- в) способность информационной системы соответствовать требованиям своевременности;
- г) стоимость всей совокупности ресурсов, вовлеченных в сопровождение ИТ-сервиса, а также потерь от простоев ИТ-сервиса.

**10. Производительность ИТ-сервиса определяет:**

- а) вероятность несанкционированного доступа к данным и/или их несанкционированное изменение;
- б) объем и сложность работ по поддержке ИТ-сервиса;
- в) способность информационной системы соответствовать требованиям своевременности;
- г) стоимость всей совокупности ресурсов, вовлеченных в сопровождение ИТ-сервиса, а также потерь от простоев ИТ-сервиса.

**Вопросы к экзамену**

1. Поясните понятие ИТ-менеджмента.
2. Перечислите основные объекты ИТ-менеджмента.
3. Что определяет инфраструктура ИТ-предприятия?
4. Чем обусловлены постоянные изменения в ИС предприятий?
5. Поясните понятие «ИТ-сервис».
6. Приведите примеры корпоративных ИТ-сервисов.



7. Перечислите основные характеристики ИТ-сервисов.
8. Как задается характеристика «время обслуживания» для ИТ-сервиса?
9. Как задается характеристика «производительность» для ИТ-сервиса?
10. Почему в организационной структуре службы ИС целесообразно выделять подразделения разработки и сопровождения ИС?
11. Поясните основные функциональные направления службы ИС.
12. Какие факторы влияют на организационную структуру службы ИС?
13. Какая существует связь между функциями службы ИС и параметрами ИТ-сервиса?
14. Какие возможны варианты перехода от функциональной к процессной модели службы ИС предприятия?
15. Какие имеются преимущества использования типовых моделей бизнес-процессов службы ИС?
16. Как характеризуется роль ИС-службы в современном бизнесе?
17. Чем модель ITSM отличается от традиционного функционального подхода к организации ИТ-службы?
18. Перечислите особенности проекта ITIL?
19. Какие разделы управления ИТ-сервисами описаны в текущей версии библиотеки ITIL?
20. Какие процессы включены в блок поддержки ИТ-сервисов?
21. Какие процессы включены в блок предоставления ИТ-сервисов?
22. Поясните назначение процесса управления инцидентами.
23. Поясните понятие «инцидент».
24. Приведите основные функции процесса управления инцидентами.
25. Поясните назначение процесса управления проблемами.
26. Поясните понятие «проблема».
27. Приведите основные функции процесса управления проблемами.
28. Поясните назначение процесса управления конфигурациями.
29. Поясните понятие «конфигурационная единица».
30. Для чего используется база данных конфигурационных единиц CMDB?

31. Что могут описывать атрибуты конфигурационных единиц в CMDB?
32. Какие важные понятия описываются в спецификации процесса управления конфигурациями?
33. Поясните назначение процесса управления изменениями.
34. Приведите основные функции процесса управления изменениями.
35. Поясните назначение процесса управления релизами.
36. Поясните понятие «релиз».
37. Как классифицируются релизы по показателю масштаба изменений?
38. Приведите основные функции процесса управления релизами.
39. Поясните назначение библиотеки эталонного ПО - DSL.
40. Поясните назначение процесса управления уровнем сервиса.
41. Поясните понятие «соглашение об уровне сервиса - SLA».
42. Приведите основные функции процесса управления уровнем сервиса.
43. Поясните назначение «процесса управления мощностями».
44. Приведите основные функции процесса управления мощностями.
45. Поясните назначение процесса управления доступностью.
46. Поясните понятие «доступностью ИТ-сервиса».
47. Приведите основные функции процесса управления доступностью.
48. Поясните назначение процесса управления непрерывностью.
49. Приведите основные функции процесса управления непрерывностью.
50. Поясните назначение процесса управления финансами ИТ-службы.
51. Приведите основные функции процесса управления финансами ИТ-службы.
52. Поясните назначение процесса управления безопасностью.
53. Поясните возможность применения модели ITSM на предприятиях различного размера.
54. Поясните сущность реактивного принципа работы службы ИТ-поддержки
55. Поясните сущность проактивного принципа работы службы ИТ-поддержки.

56. Поясните основное назначение блока процессов «Согласование задач бизнеса и ИТ».
57. Поясните основное назначение блока процессов «Планирование и управление ИТ-сервисами».
58. Поясните основное назначение блока процессов «Разработка и внедрение ИТ-сервисов».
59. Поясните основное назначение блока процессов «Оперативное управление ИТ-сервисами».
60. Поясните основное назначение блока процессов «Обеспечение ИТ-сервисами».
61. Назовите основные стадии внедрения процессного управления ИТ-службы предприятия.
62. Какие процессы внедряются на стадии «Управление ИТ-инфраструктурой»?
63. Какие процессы внедряются на стадии «Управление сервисами»?
64. Какие процессы внедряются на стадии «Управление деловыми характеристиками ИТ»?
65. Как соотносятся модель ИТРМ (IT Process Model) и библиотека ITIL?
66. Какие группы процессов определены в ИТРМ?
67. Поясните сущность процесса «Улучшение взаимодействия с клиентами»?
68. Поясните сущность процесса «Обеспечение управленческих систем корпоративной информацией».
69. Поясните сущность процесса «Управление ИТ-инфраструктурой с точки зрения бизнеса».
70. Поясните сущность процесса «Реализация и развертывание решений».
71. Поясните сущность процесса «Обеспечение ИТ-сервисами».
72. Поясните сущность процесса «Поддержка ИТ-сервисов и решений».
73. Поясните сущность процесса «Управление ИТ-ресурсами и ИТ-инфраструктурой».

## Критерии оценки студента на экзамене по дисциплине

### «Управление ИТ сервисами и контентом»

#### (промежуточная аттестация – экзамен)

Баллы (рейтингов ой оценки)	Оценка зачета/ экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86-100	«зачтено»/ «отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
76-85	«зачтено»/ «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
75-61	«зачтено»/ «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы.
менее 61	«не зачтено»/ «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

### Оценочные средства для текущей аттестации ( типовые ОС по текущей аттестации и критерии оценки по каждому виду аттестации по дисциплине «Управление ИТ сервисами и контентом»)

Типовые оценочные средства по текущей аттестации по дисциплине «Управление ИТ сервисами и контентом» размещены в разделе рабочей

учебной программы дисциплины «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся».

### **Критерии оценки выполнения аналитического задания**

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	30
2	Файл с результатами работы	70
	<b>ИТОГО</b>	<b>100</b>

### **Критерии оценки выполнения научно-исследовательского творческого задания 2**

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	20
2	Материал современный, актуальный	20
3	Применен широкий спектр инструментальных средств поиска и описания литературы	40
4	Дополнительные баллы	20
	<b>ИТОГО</b>	<b>100</b>

### **Критерии оценки выполнения научно-исследовательского творческого задания 3**

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	10
3	Использование широкого спектра возможностей прикладных программ	50
4	Оформление реферата в полном соответствии с ГОСТами	30
5	Дополнительные баллы	10
	<b>ИТОГО</b>	<b>100</b>

### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины**

**Текущая аттестация студентов.** Текущая аттестация студентов по дисциплине «Управление ИТ сервисами и контентом» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Управление ИТ сервисами и контентом» проводится в форме контрольных мероприятий (тесты, практические задания) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

– учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

– степень усвоения теоретических знаний (активность в ходе обсуждений материалов практических работ, активное участие в дискуссиях с аргументами из дополнительных источников, внимательность, способность задавать встречные вопросы в рамках дискуссии или обсуждения, заинтересованность изучаемыми материалами);

– уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (определяется по результатам контрольных работ, практических занятий, ответов на тесты);

– результаты самостоятельной работы (задания и критерии оценки размещены в Разделе III).

**Промежуточная аттестация студентов.** Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Управление ИТ сервисами и контентом» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

**Вид промежуточной аттестации – экзамен (7 семестр),** состоящий из устного опроса в форме собеседования и индивидуальных заданий.