

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет управления

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Управление ИТ-сервисами и контентом
Кафедра Математических и естественнонаучных дисциплин

Образовательная программа
38.03.05 – Бизнес - информатика

Профиль подготовки
Технологическое предпринимательство

Уровень высшего образования
бакалавриат

Форма обучения
очная

Статус дисциплины: базовая

Махачкала, 2017год

Рабочая программа дисциплины Управление ИТ-сервисами и контентом составлена в 2017 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.05 - Бизнес-информатика (уровень бакалавриата) утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от «11» августа №1002.

Разработчик: кафедра Математических и естественнонаучных дисциплин,
Магомедов М.С., ст. преподаватель.

Рабочая программа дисциплины одобрена:
на заседании кафедры МиЕНД от «03» мая 2017, протокол № 8
Зав. кафедрой НОС - Омарова Н.О.
(подпись)

на заседании Методической комиссии факультета управления от
«22» июня 2017 г., протокол № 10.
Председатель тх Камалова Т.А.
(подпись)

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим
управлением «28» августа 2017,
А.С.
(подпись)

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Управление ИТ-сервисами и контентом» относится к базовой части профессионального цикла дисциплин, образовательной программы по направлению 080500.62 «Бизнес-информатика»

Дисциплина реализуется на факультете управления кафедрой математических и естественнонаучных дисциплин.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов связанных с управлением интегрированными сервисами, платформами и контентом.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: профессиональных –ПК-4, ПК – 6, ПК-16.

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: лекции, лабораторные работы самостоятельная работа.

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение следующих видов контроля: текущий контроль успеваемости в форме опросов, рефератов, тестов, выполнение лабораторных работ, решения задач и промежуточный контроль в форме зачета в седьмом семестре.

Объем дисциплины __ 2 __ зачетных единиц, в том числе в академических часах по видам учебных занятий

Семес тр	Учебные занятия						СРС, в том числе экзамен	Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцирован ный зачет, экзамен
	в том числе							
	Контактная работа обучающихся с преподавателем							
	Всего	из них						
Лекции		Лабораторные занятия	Практические занятия	КСР	консультации			
72	20	36				16	зачет	

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» является подготовка студентов к проведению работ по повышению доступности полезных для клиентов производственных возможностей и ресурсов ИТ-организации в форме сервисов приемлемым уровнем качества, стоимости и рисков.

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Дисциплина «Управление ИТ-сервисами и контентом» входит в базовую часть профессионального цикла дисциплин образовательной программы бакалавриата 38.03.05 – Бизнес – информатика.

Дисциплина «Управление ИТ-сервисами и контентом» базируется на таких дисциплинах «Менеджмент», «Архитектура предприятий», «Деловые коммуникации», «Корпоративные информационные системы», «Программирование», «Объектно-ориентированный анализ и программирование».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения) .

Компетенции	Формулировка компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)
ПК -4	проведение анализа инноваций в экономике, управлении и информационно-коммуникативных технологиях	Знать: методы и средства анализа инноваций в области информационно-коммуникативных технологий Уметь: анализировать инновации в области информационно-коммуникативных технологий Владеть: методами и средствами анализа инноваций в области информационно-коммуникативных технологий
ПК-6	управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов, управлять процессами создания и использования информационных сервисов	Знать: подходы управления контентом предприятия и Интернет-ресурсов. Уметь: управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов;

		управлять процессами создания и использования информационных сервисов(контент-сервисов) Владеть: методами управления процессамисоздания и использованияинформационных сервисов (контент-сервисов);
ПК-16	умение разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов	Знать: основные подходы разработки контента и ИТ-сервисов предприятия и Интернет-ресурсов; Уметь: разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов; Владеть: методами проектирования, разработки иреализации технического решения вобласти создания систем управленияконтентом Интернет-ресурсов и системуправления контентом предприятия;

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет ___2_ зачетных единиц, ___72___ академических часов.

4.2. Структура дисциплины.

№ п/п	Раздел дисциплины	семестр 7	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоёмкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости и (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Лабораторные занятия	СРС	Всего	
1	ITIL/ITSM -		1-9	10	18	8	36	1) Текущий

	концептуальная основа процессов ИС-службы.							опрос 2) Тестирование 3) Ауд. к/р №1-2 4) Домашние задания-рефераты
2	Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия		10-18	10	18	8	36	
	Всего			20	36	16	72	

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).

Содержание курса

Модуль 1

Раздел 1. ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы.

Тема 1. ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы

Понятие ИТ-сервиса. Функциональные области управления службой ИС.

Тема 2 ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы.

Общие сведения о библиотеке ITIL. Процессы поддержки ИТ-сервисов. Процессы предоставления ИТ-сервисов. Соглашение об уровне сервиса.

Тема 3. Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами.

Модель информационных процессов ITSM ReferenceModel. Программные решения HP OpenView. Управление ИТ-ресурсами.

Тема 4. Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем.

Модель информационных процессов ITPM. Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli.

Тема 5. Решения IBM по управлению информационными системами.

Модуль II.

Раздл 2. Методологическая основа построения управляемых ИС. Инструментарий управления ИТ-инфраструктурой.

Тема 6. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия.

Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия. Методология Microsoft по эксплуатации ИС.

Тема 7. Технология Microsoft обеспечения информационной безопасности.

Групповые политики. Безопасный доступ в сеть. Аутентификация пользователей. Защита коммуникаций. Защита от вторжений и вредоносного ПО. Безопасность мобильных пользователей корпоративных систем. Службы терминалов. Защита данных.

Тема 9. Платформы для эффективной корпоративной работы.

Exchange Server 2009. Технология Microsoft SharePoint. Интеграция приложений MicrosoftOffice с технологиями SharePoint. MicrosoftOfficeInfoPath2009.

Темы лабораторных занятий

Занятие 1.

ТЕМА. ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы

1. Понятие ИТ-сервиса.
2. Функциональные области управления службой ИС.

Занятие 2.

ТЕМА. ИТIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы.

1. Общие сведения о библиотеке ИТIL.
2. Процессы поддержки ИТ-сервисов.
3. Процессы предоставления ИТ-сервисов.
4. Соглашение об уровне сервиса.

Занятие 3.

Тема. Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами.

1. Модель информационных процессов ITSM ReferenceModel.
2. Программные решения HP OpenView.
3. Управление ИТ-ресурсами.

Занятие 4.

Тема. Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами.

1. Модель информационных процессов ITSM ReferenceModel.
2. Программные решения HP OpenView.
3. Управление ИТ-ресурсами.

Занятие 5.

Тема 4. Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем.

1. Модель информационных процессов ИТРМ.
2. Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli.

Занятие 6.

Тема 5. Решения IBM по управлению информационными системами.

1. Методологическая основа построения управляемых ИС.
2. Инструментарий управления ИТ-инфраструктурой.

Занятие 7.

Тема 6. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия.

1. Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия.
2. Методология Microsoft по эксплуатации ИС.

Занятие 8.

Тема 7. Технология Microsoft обеспечения информационной безопасности.

1. Групповые политики.
2. Безопасный доступ в сеть.
3. Аутентификация пользователей.
4. Защита коммуникаций.

Занятие 9.

Тема 7. Технология Microsoft обеспечения информационной безопасности.

1. Защита от вторжений и вредоносного ПО.
2. Безопасность мобильных пользователей корпоративных систем.

5. Образовательные технологии

С целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий:

- во время лекционных занятий используется презентация с применением слайдов с графическим и табличным материалом, что повышает наглядность и информативность используемого теоретического материала;
- практические занятия предусматривают использование групповой формы обучения, которая позволяет студентам эффективно взаимодействовать в микрогруппах при обсуждении теоретического материала;
- использование тестов для контроля знаний во время текущих аттестаций и промежуточной аттестации;
- подготовка рефератов и докладов по самостоятельной работе студентов и выступление с докладом перед аудиторией, что способствует

формированию навыков устного выступления по изучаемой теме и активизирует познавательную активность студентов.

Предусмотрены также встречи с представителями предпринимательских структур, государственных и общественных организаций, мастер-классы специалистов.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Изучение курса «Управление ИТ-сервисами и контентом» предусматривает работу с основной специальной литературой, дополнительной обзорного характера, а также выполнение домашних заданий.

Самостоятельная работа студентов должна способствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Задания для самостоятельной работы, их содержание и форма контроля приведены в форме таблицы.

Наименование тем	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
SAP ERP. Управление ресурсами предприятия	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка конспекта
Язык гипертекстовой разметки HTML	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата	Выполнение домашних лабораторных работ, опрос, оценка выступлений, проверка конспекта
Управление современным предприятием	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка заданий
Концепция управления ресурсами предприятия. ERPи	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка проведенного анализа
Разработка корпоративных стратегий деятельности предприятия, бизнес- планирование	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата. Решение задач по оценке пищевой ценности товаров.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий.
Инструментарий управления ресурсами корпоративных систем	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий.

Целью подготовки реферата является приобретение навыков творческого обобщения и анализа имеющейся литературы по рассматриваемым вопросам, что обычно является первым этапом самостоятельной работы. По каждому модулю предусмотрены написание и защита одного реферата. Всего по дисциплине студент может представить шесть рефератов. Тему реферата студент выбирает самостоятельно из предложенной тематики. При написании реферата надо составить краткий план, с указанием основных вопросов избранной темы. Реферат должен включать введение, несколько вопросов, посвященных рассмотрению темы, заключение и список использованной литературы. В вводной части реферата следует указать основания, послужившие причиной выбора данной темы, отметить актуальность рассматриваемых в реферате вопросов. В основном разделе излагаются наиболее существенные сведения по теме, производится их анализ, отмечаются отдельные недостатки или нерешенные еще вопросы, вносятся и обосновываются предложения. В заключении реферата на основании изучения литературных источников должны быть сформулированы краткие выводы и предложения. Список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-84 «Библиографическое описание документа». Перечень литературы составляется в алфавитном порядке фамилий первых авторов, со сквозной нумерацией. Примерный объем реферата 15-20 страниц.

Предусмотрено проведение индивидуальной работы (консультаций) со студентами в ходе изучения материала данной дисциплины.

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 SixSigma.
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.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования приведен в описании образовательной программы.

Компетенция	Знания, умения, навыки	Процедура освоения
ПК - 4	<p>Знать: методы и средства анализа инноваций в области информационно-коммуникативных технологий</p> <p>Уметь: анализировать инновации в области информационно-коммуникативных технологий</p> <p>Владеть: методами и средствами анализа инноваций в области информационно-коммуникативных технологий</p>	Устный опрос, решение задач, написание рефератов, тестирование
ПК-6	<p>Знать: подходы управления контентом предприятия и Интернет-ресурсов.</p> <p>Уметь: управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов; управлять процессами создания и использования информационных сервисов(контент-сервисов)</p> <p>Владеть: методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);</p>	Устный опрос, решение задач, написание рефератов, тестирование
ПК-16	<p>Знать: основные подходы разработки контента и ИТ-сервисов предприятия и Интернет-ресурсов;</p> <p>Уметь: разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов;</p> <p>Владеть: методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия;</p>	Устный опрос, конспектирование законов, написание рефератов, тестирование

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.

ПК-4 (проведение анализа инноваций в экономике, управлении и информационно-коммуникативных технологиях)

Уровень	Показатели (что обучающийся должен продемонстрировать)	Оценочная шкала		
		Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Пороговый	<p>Знать: методы и средства анализа инноваций в области информационно-коммуникативных технологий</p> <p>Уметь: анализировать инновации в области информационно-коммуникативных технологий</p> <p>Владеть: методами и средствами анализа инноваций в области информационно-коммуникативных технологий</p>	<p>Имеет неполное представление о методах и средствах анализа инноваций в области информационно-коммуникативных технологий.</p> <p>Демонстрирует слабое умение анализировать инновации в области информационно-коммуникативных технологий.</p> <p>Слабо владеет методами и средствами анализа инноваций в области информационно-коммуникативных технологий.</p>	<p>Допускает неточности в понимании основных методов и средств анализа инноваций в области информационно-коммуникативных технологий.</p> <p>Демонстрирует умение анализировать инновации в области информационно-коммуникативных технологий.</p> <p>Владеет методами и средствами анализа инноваций в области информационно-коммуникативных технологий.</p>	<p>Демонстрирует четкое представление о методах и средствах анализа инноваций в области информационно-коммуникативных технологий.</p> <p>Может правильно анализировать инновации в области информационно-коммуникативных технологий.</p> <p>Эффективно владеет методами и средствами анализа инноваций в области информационно-коммуникативных технологий.</p>

			технологий.	
--	--	--	-------------	--

ПК-6 (управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов, управлять процессами создания и использования информационных сервисов)

Уровень	Показатели (что обучающийся должен продемонстрировать)	Оценочная шкала		
		Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Пороговый	<p>Знать: подходы управления контентом предприятия и ее Интернет-ресурсами.</p> <p>Уметь: управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов; управлять процессами создания и использования информационных сервисов(контент-сервисов).</p> <p>Владеть: методами управления процессами создания и использования информац</p>	<p>Имеет неполное представление об основных подходах управления контентом предприятия и ее Интернет-ресурсами.</p> <p>Демонстрирует слабое умение управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов; управлять процессами создания и использования информационных сервисов(контент-сервисов).</p> <p>Слабо владеет методами управления процессами создания и использования</p>	<p>Допускает неточности в понимании основных подходах управления контентом предприятия и ее Интернет-ресурсами..</p> <p>Демонстрирует умение управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов; управлять процессами создания и использования информационных сервисов(контент-сервисов).</p> <p>Владеет методами управления процессами создания и</p>	<p>Демонстрирует четкое представление об основных подходах управления контентом предприятия и ее Интернет-ресурсами.</p> <p>Может правильно управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов; управлять процессами создания и использования информационных сервисов(контент-сервисов).</p> <p>Эффективно владеет методами и управления процессами создания и использования</p>

	ионных сервисов (контент-сервисов).	нформационных сервисов (контент-сервисов).	использования информационных сервисов (контент-сервисов).	нформационных сервисов (контент-сервисов).
--	-------------------------------------	--	---	--

ПК - 16 (умение разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов)

Уровень	Показатели (что обучающийся должен продемонстрировать)	Оценочная шкала		
		Удовлетворительно	Хорошо	Отлично

<p>Пороговый</p>	<p>Знать: основные подходы разработки контента и ИТ-сервисов предприятия и Интернет-ресурсов;</p> <p>Уметь: разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов;</p> <p>Владеть: методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия</p>	<p>Имеет неполное представление об основных подходах разработки контента и ИТ-сервисов предприятия и Интернет-ресурсов.</p> <p>Демонстрирует слабое умение разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов;</p> <p>Слабо владеет методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия.</p>	<p>Допускает неточности в знании основных подходов разработки контента и ИТ-сервисов предприятия и Интернет-ресурсов.</p> <p>Может разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов;</p> <p>Владеет методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия.</p>	<p>Демонстрирует четкое представление об основных подходах разработки контента и ИТ-сервисов предприятия и Интернет-ресурсов. Может грамотно разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов;</p> <p>Эффективно владеет методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия.</p>
------------------	---	---	---	--

Если хотя бы одна из компетенций не сформирована, то положительная оценки по дисциплине быть не может.

7.3. Типовые контрольные задания

Текущий контроль успеваемости в форме опросов, рефератов, тестов, решения задач и промежуточный контроль в форме экзамена.

Образец тестового задания по второму модулю **Вариант 1**

1. Какие параметры характеризуют ИТ-сервис:

- а) функциональность;
- б) доступность;
- в) надежность;
- г) конфиденциальность;
- д) масштаб;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

2. Качество услуги зависит:

- а) от степени взаимодействия поставщика с заказчиком;
- б) от ожиданий заказчика;
- в) от представлений поставщика о качестве услуги;
- г) от качества составляющих процессов, образующих услугу;
- д) от качества согласования составляющих процессов, образующих услугу.

3. Выберите из списка инструменты мониторинга SLA:

- а) Remedy Service Level Agreements 4.0;
- б) HP Service Desk;
- в) InfoVista;
- г) NetCare Vital Suite 7.0;__
- д) Openview Operations.

4. Выберите верные положения теории Деминга:

- а) заказчик является наиболее важной составляющей частью процесса производства;
- б) достаточно удовлетворить заказчика один раз, и он рекомендует Вашу продукцию или услуги своим друзьям и знакомым;
- в) ключ к достижению качества – уменьшение колебаний качества услуг и продукции;
- г) необходимо разрушать барьеры между подразделениями;
- д) для постоянного совершенствования достаточно действенной программы обучения руководителя.

5. С помощью данной модели уровней зрелости организации определяются основные сферы деятельности, которые следует принимать во внимание при управлении организацией:

- а) модель АММ от MIT;
- б) модель EFQM;
- в) модель CMM от Software Engineering Institute;
- г) модель IMM от Gartner.

6. Какому этапу модели EFQM соответствует описание “этап также известен под названием «мы знаем, что делаем» и деятельность организации имеет плановый и повторяющийся характер”:

- а) нацеленность на продукт;
- б) нацеленность на процесс;
- в) нацеленность на систему;
- г) нацеленность на цепочку;
- д) нацеленность на всеобщее качество.

7. Расположите в порядке возрастания степени совершенствования уровни зрелости процессов ИТ-организации:

- а) Начальный уровень;
- б) Уровень Управляемых Процессов;
- в) Уровень Документированных Процессов;
- г) Уровень Повторяющихся Процессов;
- д) Уровень Оптимизирующихся Процессов.

8. Сервис-ориентированная архитектура (Service-oriented architecture – SOA)-это:

- а) модель предоставления услуг;
- б) принцип проектирования архитектуры программных систем;
- в) модель управления качеством информационных услуг;
- г) библиотека инфраструктуры информационных технологий;
- д) процесс управления уровнем услуг;
- е) соглашение об уровне сервиса

9. Какие сервисы реализуют средства извлечения и повторного использования данных из СУБД и приложений?

- а) интеграционные сервисы
- б) сервисы инфраструктуры, приложений и СУБД
- в) бизнес-сервисы
- г) сервисы данных
- д) презентационные сервисы
- е) сервисы обработки событий

10. Сколько и какие книги входят в ITIL третьей версии?

- а) 5 книг - Service Model, Service Design, Service Delivery, Service Transition, Service Operation;
- б) 2 книги - Service Delivery, Service Support;
- в) 7 книг - Service Strategy, Continual Service Improvement, Service Portfolio Management, Service Transition, Service Operation, IT Service Continuity Management, Service Knowledge Management System;
- г) 3 книги - Service Delivery, Service Model, Service Support;
- д) 5 книг - Service Strategy, Continual Service Improvement, Service Design, Service Transition, Service Operation.

11. Сопоставьте:

- а) Поддержка сервисов
- б) Предоставление сервисов
- 1) оперативные процессы

2) тактические процессы

12. Какие процессы относятся к поддержке ИТ-сервисов:

- а) управление инцидентами;
- б) управление проблемами;
- в) управление конфигурациями;
- г) управление изменениями;
- д) управление релизами;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

13. Какие процессы относятся к предоставлению ИТ-сервисов:

- а) управление мощностью;
- б) управление проблемами;
- в) управление конфигурациями;
- г) управление безопасностью;
- д) управление уровнем сервиса;
- е) управление доступностью;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

14. Какой процесс на основании каталога ИТ-сервисов разрабатывает, согласовывает и документирует SLA между менеджментом ИТ-службы и бизнес-пользователями?

- а) процесс управления безопасностью;
- б) процесс управления мощностью;
- в) процесс управления релизами;
- г) процесс управления уровнем сервиса;
- д) процесс управления непрерывностью.

15. Соглашение с внутренним ИТ-подразделением, конкретизирующим договоренности о предоставлении определенных элементов сервисов, называется:

- а) SLA;
- б) ERP;
- в) OLA;
- г) UC;
- д) ITSM.

Контрольные вопросы для промежуточного контроля

вопросы к модулю I

1. Понятие ИТ-сервиса.
2. Функциональные области управления службой ИС.
3. Общие сведения о библиотеке ITIL.
4. Процессы поддержки ИТ-сервисов.
5. Процессы предоставления ИТ-сервисов.

6. Соглашение об уровне сервиса.
7. Модель информационных процессов ITSM ReferenceModel.
8. Программные решения HP OpenView.
9. Управление ИТ-ресурсами.
10. Модель информационных процессов ITSM ReferenceModel.
11. Программные решения HP OpenView.
12. Управление ИТ-ресурсами.

вопросы к модулю II.

1. Модель информационных процессов ИТРМ.
2. Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli.
3. Методологическая основа построения управляемых ИС.
4. Инструментарий управления ИТ-инфраструктурой.
5. Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия.
6. Методология Microsoft по эксплуатации ИС.
7. Групповые политики.
8. Безопасный доступ в сеть.
9. Аутентификация пользователей.
10. Защита коммуникаций.
11. Защита от вторжений и вредоносного ПО.
12. Безопасность мобильных пользователей корпоративных систем.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценка за модуль определяется как сумма баллов за текущую и контрольную работу.

Коэффициент весомости баллов, набранных за текущую и контрольную работу, составляет 0,5/0,5.

Текущая работа включает оценку аудиторной и самостоятельной работы.

Оценка знаний студента на практическом занятии (аудиторная работа) производится по 100-балльной шкале.

Оценка самостоятельной работы студента (написание эссе, подготовка доклада, выполнение домашней контрольной работы и др.) также осуществляется по 100-балльной шкале.

Для определения среднего балла за текущую работу суммируются баллы, полученные за аудиторную и самостоятельную работу, полученная сумма делится на количество полученных оценок.

Итоговый балл за текущую работу определяется как произведение среднего балла за текущую работу и коэффициента весомости.

Если студент пропустил занятие без уважительной причины, то это занятие оценивается в 0 баллов и учитывается при подсчете среднего балла за текущую работу.

Если студент пропустил занятие по уважительной причине, подтвержденной документально, то преподаватель может принять у него отработку и поставить определенное количество баллов за занятие. Если преподаватель по тем или иным причинам не принимает отработку, то это занятие при делении суммарного балла не учитывается.

Контрольная работа за модуль также оценивается по 100-балльной шкале. Итоговый балл за контрольную работу определяется как произведение баллов за контрольную работу и коэффициента весомости.

Критерии оценок аудиторной работы студентов по 100-балльной шкале:
«0 баллов» - студент не смог ответить ни на один из поставленных вопросов
«10-50 баллов» - обнаружено незнание большей части изучаемого материала, есть слабые знания по некоторым аспектам рассматриваемых вопросов

«51-65 баллов» - неполно раскрыто содержание материала, студент дает ответы на некоторые рассматриваемые вопросы, показывает общее понимание, но допускает ошибки

«66-85 баллов» - студент дает почти полные ответы на поставленные вопросы с небольшими проблемами в изложении. Делает самостоятельные выводы, имеет собственные суждения.

«86-90 баллов» - студент полно раскрыл содержание материала, на все поставленные вопросы готов дать абсолютно полные ответы, дополненные собственными суждениями, выводами. Студент подготовил и отвечает дополнительный материал по рассматриваемым вопросам.

Таблица перевода рейтингового балла в «5»-балльную шкалу

Итоговая сумма баллов по дисциплине по 100-балльной шкале	Оценка по 5-балльной шкале
0-50	Неудовлетворительно
51-65	Удовлетворительно
66-85	Хорошо
86-100	Отлично

Например:



8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

1. Брукс, Питер. Метрики для управления ИТ-услугами (MetricsforITServiceManagement). Серия: Библиотека IBS, переводчик В. Первушина. Издательство «Альпина Паблишер», 2009 г. – 288 стр.
2. 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.
3. Ингланд, Роб. Введение в реальный ITSM (Introduction to Real ITSM). Переводчик Роман Журавлев. Издательство: Гаятри/Livebook, 2010 г. – 132 стр.
4. Максимов Н. В., Партыка Т. Л., Попов Т. Л. Современные информационные технологии. Издательство: Форум, 2012 г. – 512 стр.
5. Уайт, Терри. Чего хочет бизнес от ИТ. Стратегия эффективного сотрудничества руководителей бизнеса и ИТ-директоров (What Business Really Wants from IT: A Collaborative Guide for Business Directors and CIOs). Переводчик А. Поплавская. Издательство: Гревцов Паблишер, 2009 г. – 256 стр.

б) Дополнительная литература

1. Алешин А. П., Техническое обеспечение безопасности бизнеса. Издательство: Дашков и Ко, 2012 г. – 160 стр.
2. Петер Готтшалк, Ханс Солли-Сетер, ИТ-аутсорсинг. Построение взаимовыгодного сотрудничества (Managing Successful IT Outsourcing Relationships). Переводчики А. Петров, А. Сатунин. Издательство: Альпина Паблишер, 2010 г. – 394 стр.

Профильные периодические издания

- Журнал «Компьютер Пресс». – М.
- Журнал «Мир ПК». – М.
- Журнал «PCWeek». – М.
- Журнал «PC-Magazine». – М.

в) Программное обеспечение и интернет-ресурсы:

Microsoft Word, Microsoft Excel, браузер Internet Explorer и совместимый.

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

- Поисковые системы интернет: Yandex, Google и др.

- Интернет-порталы по управлению ИТ-сервисами и контентом:

<http://www.itsmonline.ru>, <http://www.helpdeski.ru>, <http://www.realitsm.ru>, <http://www.Itil-officialsite.com>.

- Электронные библиотеки: «КнигаФонд» <http://www.knigafund.ru/>, «BOOK.ru» <http://www.book.ru/>; «WDU: Электронная библиотека» <http://vitkay.newmail.ru/biblitek.htm>.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Комплексное изучение предлагаемой студентам учебной дисциплины УИТСиК предполагает овладение материалами лекций, учебников, творческую работу студентов в ходе проведения практических занятий, а также систематическое выполнение тестовых и иных заданий для самостоятельной работы студентов.

Овладение дисциплины поможет студентам получить современные представления по проблемам управления ИТ сервисами и контентом предприятия.

Изучение дисциплины сводится к подготовке специалистов, обладающих знаниями, необходимыми для выполнения своей профессиональной деятельности, и, прежде всего, знанием методов и средств разработки современных баз данных.

Преподавание дисциплины УИТСиК должно формировать у студентов навыки работы с современными средами разработки баз данных.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки студента к практическим занятиям.

Основной целью практических занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала, ходом выполнения студентами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы практического занятия. К каждому занятию студенты должны изучить соответствующий теоретический материал по учебникам и конспектам лекций. Для успешной подготовки устных сообщений на практических занятиях студенты в обязательном порядке, кроме рекомендуемой к изучению литературы, должны использовать публикации по изучаемой теме в журналах, на различных веб – сайтах.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.

Для проведения лабораторных занятий можно использовать компьютерную технику с современным программным обеспечением: MicrosoftWord, MicrosoftExcel, браузерInternetExplorerилисовместимый..

Для проведения индивидуальных консультаций может использоваться электронная почта.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

На факультете управления Дагестанского государственного университета имеются аудитории (405 ауд., 421 ауд., 408 ауд., 434 ауд.), оборудованные интерактивными, мультимедийными досками, проекторами, что позволяет читать лекции в формате презентаций, разработанных с помощью программы MS PowerPoint, использовать наглядные, иллюстрированные материалы, обширную информацию в табличной и графической формах, пакет прикладных обучающих программ, а также электронные ресурсы сети Интернет.