

МИНОБРНАУКИ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Дагестанский государственный университет»
Факультет управления

Рабочая программа дисциплины

Управление ИТ-сервисами и контентом

Кафедра Бизнес-информатики и высшей математики

**Образовательная программа
38.03.05 «Бизнес-информатика»**

**Профиль подготовки
Технологическое предпринимательство**

Уровень высшего образования
бакалавриат
Форма обучения
Очная

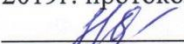
Статус дисциплины: базовая

Махачкала
2019 г.


Рабочая программа дисциплины Управление ИТ-сервисами и контентом составлена в 2019 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 2016 № 1002


Разработчик: кафедра Бизнес-информатики и высшей математики,
доцент Умаргаджиева Н.М.

Рабочая программа дисциплины одобрена:

на заседании кафедры Бизнес-информатики и высшей математики
от «20» марта 2019г. протокол № 6
зав. кафедрой  Омарова Н.О.

на заседании Учебно-методической комиссии факультета управления от
«10» апреля 2019г. протокол № 8

председатель  Гашимова Л.Г.

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим
управлением «25» апреля 2019г.  Гасангаджиева А.Г.

Оглавление

Аннотация рабочей программы дисциплины	4
1. Цели освоения дисциплины	5
2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата	5
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения)	5
4. Объем, структура и содержание дисциплины	7
5. Образовательные технологии	12
6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов	13
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины	14
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	21
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	22
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	23
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	24
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	24

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Управление ИТ-сервисами и контентом» относится к базовой части профессионального цикла дисциплин, образовательной программы по направлению 38.03.05 «Бизнес-информатика», профиль «Технологическое предпринимательство».

Дисциплина реализуется на факультете управления кафедрой бизнес-информатики и высшей математики.

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

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: общекультурных ОК -6, общепрофессиональных –ОПК-3, 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, промежуточный контроль в форме зачета в седьмом семестре.

Объем дисциплины 3 зачетных единиц, в том числе в академических часах по видам учебных занятий -108 ч.

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			
7	108	20	36			52	Зачет	

1. Цели освоения дисциплины

Целями 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 дисциплинообразовательной программы бакалавриата 38.03.05 – Бизнес – информатика, профиль «Технологическое предпринимательство».

Дисциплина «Управление ИТ-сервисами и контентом» базируется на таких дисциплинах как «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) .

Код компетенции из ФГОС ВО	Наименование компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения
ОК-6	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знает: принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов; Умеет: работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности; Владеет: приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности;
ОПК-3	способность работать с компьютером как средством управления	Знает: концептуальные основы архитектуры предприятия; Умеет: способен работать с

	информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях	информацией в глобальных компьютерных сетях; Владеет: навыками работы с компьютером как средством управления информацией;
ПК -4	проведение анализа инноваций в экономике, управлении и информационно-коммуникативных технологиях	Знает: методы и средства анализа инноваций в области информационно-коммуникативных технологий Умеет: анализировать инновации в области информационно-коммуникативных технологий Владеет: 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	Знает: подходы управления контентом предприятия и Интернет-ресурсов. Умеет: управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов; управлять процессами создания и использования информационных сервисов(контент-сервисов) Владеет: методами управления процессамисоздания и использованияинформационных сервисов (контент-сервисов);

ПК-16	умение разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов	<p>Знает: основные подходы разработки контента и ИТ-сервисов предприятия и Интернет-ресурсов;</p> <p>Умеет: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>
-------	---	---

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 академических часов.

4.2. Структура дисциплины.

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Контроль самост. раб.		
Модуль 1. ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы.									
1	Тема 1. ИТ-сервис – основа			2		4		12	Опрос, защита реферата, проверка

	деятельности современной ИС службы							конспекта
2	Тема 2. ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы		4		4		10	Опрос, защита реферата, проверка конспекта
	Итого по модулю 1:	36	6		8		22	Контрольная работа
Модуль 2. Методологическая основа построения управляемых ИС. Инструментарий управления ИТ-инфраструктурой.								
3	Тема 3. Управление корпоративным контентом предприятия		2		4		4	Опрос, защита реферата, проверка конспекта
4	Тема 4. Управление web-контентом предприятия		2		4		2	
5	Тема 5. Решения Hewlett-Packard по управлению информационным и системами.		1		2		2	
6	Тема 6. Решения IBM по управлению информационным и системами.		1		2		2	
7	Тема 7. Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем.		2		4		2	
	Итого по модулю 2:	36	8		16		12	Контрольная работа
Модуль 3. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры								

предприятия								
8	Тема 8.Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия		2		4		6	
9	Тема 9.Технология Microsoft обеспечения информационной безопасности		2		4		6	
10	Тема 10.Платформы для эффективной корпоративной работы		2		4		6	
	Итого по модулю 3:	36	6		12		18	Контрольная работа
	ИТОГО:	108	20		36		52	зачет

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

Содержание курса

Модуль 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.

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

Тема 3. Управление корпоративным контентом предприятия

Технология ЕСМ – системы управления корпоративным контентом предприятия. Архитектура платформ ЕСМ – решений. Комплексная интегрированная корпоративная ЕСМ-платформа Oracle. Полнофункциональная ЕСМ-платформа EMC Documentum.

Тема 4. Управление web-контентом предприятия.

Web-интеграция. Управление контентом и данными Web-сайта. Управление доступом пользователей с помощью разрешений на примере функционала SharePoint от Microsoft.

Тема 5. Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами.

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

Тема 6. Решения IBM по управлению информационными системами.

Модель информационных процессов ИТРМ. Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli. Технологии IBM/Tivoli для малых и средних предприятий.

Тема 7. Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем.

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

Модуль 3. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия

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. MicrosoftOffice InfoPath2009.

Темы лабораторных занятий

МОДУЛЬ 1. ИТIL/ITSM - КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ ОСНОВА ПРОЦЕССОВ ИС-СЛУЖБЫ

Занятие 1-2.

ТЕМА. ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы

1. Понятие ИТ-сервиса.

2. Функциональные области управления службой ИС.

Занятие 3-4.

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

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

МОДУЛЬ 2. МЕТОДОЛОГИЧЕСКАЯ ОСНОВА ПОСТРОЕНИЯ УПРАВЛЯЕМЫХ ИС. ИНСТРУМЕНТАРИЙ УПРАВЛЕНИЯ ИТ-ИНФРАСТРУКТУРОЙ

Занятие 5-6.

ТЕМА. Управление корпоративным контентом предприятия

1. Технология ECM – системы управления корпоративным контентом предприятия.
2. Архитектура платформ ECM – решений.
3. Комплексная интегрированная корпоративная ECM-платформа Oracle.
4. Полнофункциональная ECM-платформа EMC Documentum.

Занятие 7-8.

ТЕМА. Управление web-контентом предприятия

1. Web-интеграция.
2. Управление контентом и данными Web-сайта.
3. Управление доступом пользователей с помощью разрешений на примере функционала SharePoint от Microsoft.

Занятие 9.

Тема. Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами.

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

Занятие 10.

Тема. Решения IBM по управлению информационными системами.

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

Занятие 11-12.

Тема. Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем.

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

Модуль 3. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия

Занятие 13-14.

Тема. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия.

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

Занятие 15-16.

Тема. Технология Microsoft обеспечения информационной безопасности.

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

Занятие 17-18.

Тема. Платформы для эффективной корпоративной работы.

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
Модуль 1. ИТIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы		
Тема 1. ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата.
Тема 2. ИТIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата. Решение тестов.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка тестов.
Модуль 2. Методологическая основа построения управляемых ИС. Инструментарий управления ИТ-инфраструктурой.		
Тема 3. Управление корпоративным контентом предприятия	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата. Решение задач и тестов	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий.
Тема 4. Управление web-контентом предприятия	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата. Решение задач и тестов	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка

		заданий.
Тема 5. Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами.	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий.
Тема 6. Решения IBM по управлению информационными системами.	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата.	
Тема 7. Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем.	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата.	
Модуль 3. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия		
Тема 8. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата. Решение задач и тестов	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий.
Тема 9. Технология Microsoft обеспечения информационной безопасности	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата. Решение задач и тестов	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий.
Тема 10. Платформы для эффективной корпоративной работы	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата. Решение задач и тестов	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий.

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.

Код и наименование компетенции из ФГОС ВО	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения	Процедура освоения
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Знает:принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов;</p> <p>Умеет:работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности;</p> <p>Владеет:приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности;</p>	Устный опрос, решение задач, написание рефератов, тестирование
ОПК-3	способность работать с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях	<p>Знает:концептуальные основы архитектуры предприятия;</p> <p>Умеет:способен работать с информацией в глобальных компьютерных сетях;</p> <p>Владеет:навыками работы с компьютером как средством управления информацией;</p>	Устный опрос, решение задач, написание рефератов, тестирование
ПК - 4	проведение анализа инноваций в экономике, управлении и информационно	<p>Знает: методы и средства анализа инноваций в области информационно-коммуникативных технологий</p> <p>Умеет: анализировать</p>	Устный опрос, решение задач, написание рефератов, тестирование

	- коммуникативных технологиях	инновации в области информационно-коммуникативных технологий Владеет: 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	Знает: подходы управления контентом предприятия и Интернет-ресурсов. Умеет: управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов; управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов) Владеет: методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);	Устный опрос, решение задач, написание рефератов, тестирование
ПК-16	умение разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов	Знает: основные подходы разработки контента и ИТ-сервисов предприятия и Интернет-ресурсов; Умеет: разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов; Владеет: методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия;	Устный опрос, конспектирование законов, написание рефератов, тестирование

7.2. Типовые контрольные задания

Текущий контроль успеваемости в форме опросов, рефератов, тестов, промежуточный контроль в форме зачета.

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.

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

Модуль 1

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.

Модуль 2

1. Технология ЕСМ – системы управления корпоративным контентом предприятия.
2. Архитектура платформ ЕСМ – решений.
3. Комплексная интегрированная корпоративная ЕСМ-платформа Oracle.
4. Полнофункциональная ЕСМ-платформа EMC Documentum.
5. Web-интеграция.
6. Управление контентом и данными Web-сайта.
7. Управление доступом пользователей с помощью разрешений на примере функционала SharePoint от Microsoft.
8. Модель информационных процессов ITSM ReferenceModel. Программные решения HP OpenView.
9. Управление ИТ-ресурсами.
10. Модель информационных процессов ИТРМ.
11. Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli.
12. Технологии IBM/Tivoli для малых и средних предприятий.
13. Модель информационных процессов ИТРМ.
14. Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli

Модуль 3

1. Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия.
2. Методология Microsoft по эксплуатации ИС.
3. Групповые политики.
4. Безопасный доступ в сеть.
5. Аутентификация пользователей.

6. Защита коммуникаций.
7. Защита от вторжений и вредоносного ПО.
8. Безопасность мобильных пользователей корпоративных систем.
9. Службы терминалов. Защита данных.
10. Exchange Server 2009.
11. Технология Microsoft SharePoint.
12. Интеграция приложений Microsoft Office с технологиями SharePoint.
13. Microsoft Office InfoPath 2009.

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

Общий результат выводится как интегральная оценка, складывающаяся из текущего контроля - 50% и промежуточного контроля - 50%.

Текущий контроль по дисциплине включает:

- посещение занятий - 10 баллов,
- участие на практических занятиях - до 100 баллов,
- выполнение домашних (аудиторных) контрольных работ – до 100 баллов.

Промежуточный контроль по дисциплине включает:

- устный опрос - до 100 баллов,
- письменная контрольная работа - до 100 баллов,
- тестирование – до 100 баллов.

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

1. Бараксанов Д.Н. Управление ИТ-сервисами и контентом [Электронный ресурс] : учебное пособие / Д.Н. Бараксанов, Ю.П. Ехлаков. — Электрон.текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2015. — 144 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72199.html> (1.09.18).
2. Исакова А.И. Информационные технологии: учебное пособие / А.И. Исакова, М.Н. Исаков ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет

Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск: Эль Контент, 2012. - 174 с. : ил., табл., схем.

3. Марков, Александр Сергеевич. Базы данных. Введение в теорию и методологию: учебник / Марков, Александр Сергеевич ;К.Ю.Лисовский. - М. : Финансы и статистика, 2004. - 510,[1] с. - Рекомендовано УМО. - ISBN 5-279-02298-5: 268-00.

Дополнительные источники:

1. 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. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21362.html> (1.09.18).

2. С. Кэмерон. Управление контентом предприятия. Вопросы бизнеса и ИТ. // Изд. «Логика бизнеса», 2012. –146 с.

3. Т.Томлинсон. CMS Drupal 7: руководство по разработке системы управления веб-сайтом, 3-е издание //ProDrupal 7 Development, 3rd Edition. /М.: «Вильямс», 2011. –560с.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

1. Государственные программы Российской Федерации: Официальный портал госпрограмм РФ. [Электронный ресурс]. URL: <http://programs.gov.ru/portal> (дата обращения 12.03.2018).
2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]– URL: <http://www.consultant.ru>(дата обращения 08.06.2018).
3. Информационно-правовой портал «Гарант.ру» [Электронный ресурс]– URL: <http://www.garant.ru>(дата обращения 05.06.2018).
4. Электронный каталог НБ ДГУ [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ ДГУ/Дагестанский гос. ун-т. – Махачкала, 2018. – URL: <http://elib.dgu.ru> (дата обращения 21.03.2018).

5. eLIBRARY.RU[Электронный ресурс]: электронная библиотека / Науч. электрон. б-ка. — Москва. — URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> (дата обращения 05.02.2018).
6. Национальный Открытый Университет "ИНТУИТ" [Электронный ресурс]. URL: <https://www.intuit.ru/> (дата обращения 6.11.2018)
7. Moodle[Электронный ресурс]: система виртуального обучения: [база данных] / Даг.гос. ун-т. – г. Махачкала. – Доступ из сети ДГУ или, после регистрации из сети ун-та, из любой точки, имеющей

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.

1. Операционная система Windows 10
2. Пакет офисных программ Microsoft Office
3. SharePoint Server 2016

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

На факультете управления Дагестанского государственного университета имеются аудитории, 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.