

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет управления

Кафедра бизнес-информатики и высшей математики

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.5.4 Основы разработки и управления ит-сервисами

(наименование дисциплины)

Кафедра бизнес информатики и высшей математики факультета управления

Образовательная программа **бакалавриата**

38.03.05 Бизнес-информатика

Направленность (профиль)/специализация программы:

Корпоративные информационные системы

Форма обучения:

очная

Статус дисциплины:


Обязательная

Махачкала, 2022


Рабочая программа **Основы разработки и управления ИТ-сервисами** составлена в 2022 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки/ специальности 38.03.05 Бизнес-информатика от «29» июля 2020г. №838.

Разработчик(и): кафедра бизнес-информатики и высшей математики ст. преподаватель Иванова Елена Владимировна


Рабочая программа дисциплины одобрена:
на заседании кафедры БИиВМ от «16» 03 2022г., протокол № 2

Зав. кафедрой  профессор Омарова Н.О.
(подпись) (Ф.И.О)

на заседании учебно-методической комиссии _____ факультета
от «16» 03 2022г., протокол № 2.

Председатель  Гашимова Л.Г.
(подпись) (Ф.И.О)

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением «21» 03 2022г.

Начальник УМУ  Гасангаджиева А.Г.
(подпись)

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина **Б1.О.5.4 Основы разработки и управления ит-сервисами**

входит в обязательную часть *базовый модуль направления ОПОП бакалавриата* по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика.

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

Содержание дисциплины направлено на формирование у студентов профессиональных знаний о видах ресурсов предприятий, процессах управления контентом, и приобретения ими практических навыков использования процессной модели управления ИТ-услугами.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: универсальных - УК-1, общепрофессиональных –ОПК-2; ОПК -4

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: *лекции, семинарские занятия, самостоятельная.*

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение следующих видов контроля успеваемости в форме устного, письменного опроса и промежуточный контроль в форме экзамена.

Объем дисциплины 4 зачетных единицы, в том числе 144 академических часа по видам учебных занятий:

Очная форма обучения

Семестр	Учебные занятия							СРС, в том числе зачет, дифференцированный зачет, экзамен	Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен)
	в том числе:								
	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем							
		всего	из них						
	Лекции и		Лабораторные занятия	Практические занятия			
2	144	144	16		22			70+36	экзамен

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины (модуля) Основы разработки и управления ит-сервисами являются

В области воспитания целью является: развитие у студентов социально-личностных качеств, способствующих их творческой активности, общекультурному росту, социальной мобильности, целеустремленности, организованности, трудолюбия, ответственности, самостоятельности, гражданственности, приверженности этическим ценностям, коммуникативности, толерантности, настойчивости в достижении цели.

В области обучения целями являются: подготовка в области основ ИКТ, получение знаний, позволяющих проводить ориентированные на производство разработки и научные исследования, оформлять результаты научных исследований в виде публикаций в научных изданиях, излагать результаты в виде презентаций перед различными аудиториями.

В области обучения целью является формирование : универсальных - УК-1 , общепрофессиональных – ОПК-2; ОПК-4 компетенций, позволяющих выпускнику успешно работать в сфере информационных систем и технологий и быть устойчивым на рынке труда.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина Основы разработки и управления ит-сервисами входит в Обязательную часть Базовый модуль ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика .

- перечень дисциплин (или их разделов), необходимых для изучения данной дисциплин: Теоретические основы информатики; Введение в информационные технологии;

- перечень дисциплин , использующих результаты изучения данной дисциплины: Управление –ресурсами ИТ, Архитектура предприятия, Архитектура КИС, Управление жизненным циклом информационных систем.

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

Код и наименование компетенции из ОПОП	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Результаты обучения	Процедура освоения
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.И-1. Осуществляет поиск необходимой информации, опираясь на результаты анализа поставленной задачи.	Знает принципы сбора, отбора и обобщения информации, методике системного подхода для решения профессиональных задач Умеет анализировать и систематизировать	Устный опрос, письменный опрос;
	УК-1.И-2. Разрабатывает варианты решения	разнородные данные, оценивать эффективность процедур анализа проблем и	

	<p>проблемной ситуации на основе критического анализа доступных источников информации.</p>	<p>принятия решений в профессиональной деятельности Владеет навыками научного поиска и практической работы с информационными источниками; методами принятия решений; строит логические умозаключения на основе поступающих информации и данных для решения управленческих задач; выдвигает и обосновывает новые идеи, обосновывает альтернативы решения задач с учетом организационных, ресурсных, финансовых и иных ограничений и т.п.</p>	
	<p>УК-1.И-3. Выбирает оптимальный вариант решения задачи, аргументируя свой выбор.</p>		
<p>ОПК-2. Способен проводить исследование и анализ рынка информационных систем и информационно-коммуникационных технологий, выбирать рациональные решения для управления бизнесом</p>	<p>ОПК-2.И-1. Осуществляет анализ рынка информационно-коммуникационных технологий.</p>	<p>Знает современное состояние рынка информационно-коммуникационных технологий; методы и способы проведения анализа рынка ИС и ИКТ; основные принципы организации продаж ИТ продуктов Умеет анализировать и документировать пригодность различных вариантов решений, выявлять и оценивать альтернативные решения; интегрировать и настраивать готовые ИТ-решения; применять на практике способы и методы анализа рынка ИС и ИКТ; выполнять анализ результатов технологических исследований в интересах серии продуктов разрабатывать предложения по приобретению и продаже ИТ продуктов. Владеет Постановка задачи на технологические исследования. Заказ технологических</p>	<p>Устный опрос, письменный опрос;</p>
	<p>ОПК-2.И-2. Способен выявить бизнес-потребности в информационном обеспечении и формализовать требования к ИТ-решениям</p>		
	<p>ОПК-2.И-3. Умеет анализировать и документировать различные альтернативные варианты решений для удовлетворения потребностей бизнеса</p>		

		<p>исследований. Координирование технологических исследований. Прием результатов технологических исследований. Анализ результатов технологических исследований. Исследование существующих на рынке технологий, продуктов и организаций, как потенциальных активов для приобретения.</p>	
<p>ОПК-4. Способен использовать информацию, методы и программные средства ее сбора, обработки и анализа для информационно-аналитической поддержки принятия управленческих решений.</p>	<p>ОПК-4.И-1. Осуществляет анализ и моделирование информационных потоков организации. ОПК-4.И-2. Умеет использовать методы и программные средства для сбора, обработки и анализа бизнес-информации. ОПК-4.И-3. Обладает навыками формирования и обоснования ИТ-решения для информационно-аналитической поддержки принятия управленческих решений.</p>	<p>Знает современные методы и программные средства сбора, обработки, анализа и визуализации информации. Умеет идентифицировать потребности заинтересованных сторон и формировать на их основе требования к решению; анализировать и проектировать информационные потоки организации. Владеет навыками проведения инженерных расчетов основных показателей результативности создания и применения информационных систем и технологий; навыками формировать и обосновывать ИТ-решения для информационно-аналитической поддержки принятия управленческих решений; навыками внедрять и управлять информационно-аналитическими системами.</p>	

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет __4 зачетных единиц, __144__ академических часов.

4.2. Структура дисциплины.

4.2.1. Структура дисциплины в очной форме

№ п/п	Разделы и темы дисциплины по модулям	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	...	Самостоятельная работа в т.ч. зачет, экзамен	
Модуль 1. Контент и информационные ресурсы								
1	Контент и информационные ресурсы.	1	2	1			9	Устный опрос, письменный опрос;
2	ИТ-услуги: определение, ценность		1	2			9	
3	Жизненный цикл ИТ-услуг		1	1			10	
	ИТОГО:		4	4			28	Устный, письменный опросы
Модуль 2. Управление ИТ-услугами								
1	Процессная модель управления ИТ-услугами	1	1	2			6	Устный опрос, письменный опрос; защита лабораторных работ...
2	Процессы поддержки ИТ-услуг		2	2			5	
3	Процессы предоставления ИТ-услуг		2	2			5	
4	Соглашение об уровне услуг (SLA)		1	2			5	
	ИТОГО:		6	8			22	Устный, письменный опросы
Модуль 3. Модели предоставления услуг								
1	РЕШЕНИЯ HEWLETT-PACKARD ПО УПРАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫМИ СИСТЕМАМИ		2	2			5	
2	РЕШЕНИЯ IBM ПО УПРАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫМИ СИСТЕМАМИ		2	2			5	
3	ТЕХНОЛОГИЯ MICROSOFT ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ		1	3			5	
4	ПЛАТФОРМЫ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОЙ КОРПОРАТИВНОЙ РАБОТЫ		1	3			5	
	Итого:3 модуль		6	10			20	
	Подготовка к экзамену	2					36	экзамен
	ИТОГО по дисциплине		16	22			70+3 6	

4.3.1. Содержание лекционных занятий по дисциплине.

Модуль 1. Информационные ресурсы и контент.

Тема 1. Контент и информационные ресурсы

Контент и информационные ресурсы: определение, классификация Информационные ресурсы предприятия. Управление контентом предприятия.

Тема 2. ИТ-услуги: определение, ценность..

ИТ-услуги: определение, ценность, жизненный цикл. Понятие, составляющие и характеристики ИТ-услуги Ценность ИТ-услуги = полезность + качество.

Тема 3. Жизненный цикл ИТ-услуги.

Понятие жизненного цикла ИТ-услуг Стратегия услуги. Проектирование услуги.

Преобразование услуг. Эксплуатация услуги. Постоянное совершенствование услуг

Модуль 2. Управление ИТ-услугами

Тема 4. Процессная модель управления ИТ-услугами

Процессный подход к управлению ИТ-услугами. Общие сведения о библиотеке ITIL

Управление портфелем и каталогом ИТ-услуг

Тема 5. Процессы поддержки ИТ-услуг

Управление инцидентами, управление проблемами, управление конфигурациями, управление изменениями, управление релизами.

Тема 6. Процессы предоставления ИТ-услуг

Процесс управления уровнем сервиса; процесс управления мощностью;

процесс управления доступностью; процесс управления непрерывностью; процесс управления финансами; процесс управления безопасностью.

Тема 7. Соглашение об уровне услуг (SLA)

Модели предоставления услуг. Организационные типы поставщиков ИТ-услуг.

Организация диспетчерской службы (ServiceDesk). Соглашение об уровне услуг (SLA).

Расчет стоимости ИТ-услуг.

Модуль 3. Модели предоставления услуг

Тема 8. РЕШЕНИЯ HEWLETT-PACKARD ПО УПРАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫМИ СИСТЕМАМИ.

Модель информационных процессов ITSM Reference Model. Программные решения HP OpenView Управление бизнесом. Управление приложениями. Управление ИТ-службой Управление ИТ-инфраструктурой. Управление ИТ-ресурсами.

Тема 9. РЕШЕНИЯ IBM ПО УПРАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫМИ СИСТЕМАМИ.

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.

Тема 10 ТЕХНОЛОГИЯ MICROSOFT ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Методологическая основа построения управляемых ИС. Инструментарий управления ИТ-инфраструктурой. Microsoft System Management Server. System Center Reporting Manager .

Microsoft System Center Data Protection Manager . Microsoft System Center Capacity Planner .

Тема 11. ПЛАТФОРМЫ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОЙ КОРПОРАТИВНОЙ РАБОТЫ

Exchange Server . Технология Microsoft SharePoint. Интеграция приложений

Microsoft Office с технологиями SharePoint. Microsoft Office InfoPath. Служба управления правами Windows. Система управления правами на доступ к информации в Office.

Эффективное взаимодействие в режиме реального времени. Live Communications Server

.Microsoft Office Live Meeting.

4.3.2. Содержание практических занятий по дисциплине.

Модуль 1. Информационные ресурсы и контент.

Занятие 1. Контент и информационные ресурсы

1. Контент и информационные ресурсы: определение,

2. Классификация Информационные ресурсы предприятия.

3. Управление контентом предприятия.

Занятие 2. ИТ-услуги: определение, ценность..

1. ИТ-услуги: определение, ценность, жизненный цикл.

2. Понятие, составляющие и характеристики ИТ-услуги

3. Ценность ИТ-услуги = полезность + качество.

Занятие 3. Жизненный цикл ИТ-услуги.

1. Понятие жизненного цикла ИТ-услуг Стратегия услуги.

2. Проектирование услуги.

3. Преобразование услуг.

4. Эксплуатация услуги.

5. Постоянное совершенствование услуг

Модуль 2. Управление ИТ-услугами

Занятие 4. Процессная модель управления ИТ-услугами

1. Процессный подход к управлению ИТ-услугами.

2. Общие сведения о библиотеке ITIL

3. Управление портфелем и каталогом ИТ-услуг

Занятие 5. Процессы поддержки ИТ-услуг

1. Управление инцидентами,

2. управление проблемами,

3. управление конфигурациями,

4. управление изменениями,

5. управление релизами.

Занятие 6. Процессы предоставления ИТ-услуг

1. Процесс управления уровнем сервиса;

2. процесс управления мощностью;

3. процесс управления доступностью;

4. процесс управления непрерывностью;

5. процесс управления финансами;

6. процесс управления безопасностью.

Занятие 7. Соглашение об уровне услуг (SLA)

Модели предоставления услуг.

1. Организационные типы поставщиков ИТ-услуг.

2. Организация диспетчерской службы (ServiceDesk).

3. Соглашение об уровне услуг (SLA).

4. Расчет стоимости ИТ-услуг.

Модуль 3. Модели предоставления услуг

Занятие 8. РЕШЕНИЯ HEWLETT-PACKARD ПО УПРАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫМИ СИСТЕМАМИ.

1. Модель информационных процессов ITSM Reference Model.

2. Программные решения HPOpenView.

3. Управление бизнесом. Управление приложениями.

4. Управление ИТ-службой Управление ИТ-инфраструктурой.

5. Управление ИТ-ресурсами.

Занятие 9. РЕШЕНИЯ IBM ПО УПРАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫМИ СИСТЕМАМИ.

1. Модель информационных процессов ITRM.

2. Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli.

3. Базовые технологии IBM/Tivoli.

4. Технологии IBM/Tivoli для бизнес-ориентированного управления приложениями и системами.

5. Технологии IBM/Tivoli для малых и средних предприятий.

Занятие 10 ТЕХНОЛОГИЯ MICROSOFT ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

1. Методологическая основа построения управляемых ИС.
2. Инструментарий управления ИТ-инфраструктурой.
3. Microsoft System Management Server .
4. System Center Reporting Manager .
5. Microsoft System Center Data Protection Manager .
6. Microsoft System Center Capacity Planner .

Занятие 11. ПЛАТФОРМЫ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОЙ КОРПОРАТИВНОЙ РАБОТЫ

1. Exchange Server .
2. Технология Microsoft SharePoint.
3. Интеграция приложений Microsoft Office с технологиями SharePoint.
4. Microsoft Office InfoPath .
5. Служба управления правами Windows.
6. Система управления правами на доступ к информации в Office.
7. Эффективное взаимодействие в режиме реального времени Live Communications Server .
8. Microsoft Office Live Meeting.

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;
- индивидуальные и фронтальные опросы на практических занятиях, решение кейс заданий.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Приводятся виды самостоятельной работы обучающегося, порядок их выполнения и контроля, дается учебно-методическое обеспечение (возможно в виде ссылок) самостоятельной работы по отдельным разделам дисциплины.

№п/п	Раздел дисциплины	Трудовое мощность (час)	Компетенции ОК,ПК	Контроль выполнения работы
1.	Информационные ресурсы и контент.	28	УК-1; ОПК-2 ОПК-4	Опрос на семинарских занятиях, решение кейс заданий.
2	Управление ИТ-услугами	22		
3	Модели предоставления услуг	20		
	Итого	70		

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

7.1. Типовые контрольные задания

(Указываются темы эссе, рефератов, курсовых работ и др. Приводятся примерные тестовые задания, контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.)

Кейс задание 1

Для управления проектами

amoCRM

Получен новый лид	Взято в работу	Проведена квалификация	Отправлено КП	Ознакомлен
19 сделок: 643 000 руб	35 сделок: 165 000 руб	14 сделок: 77 000 руб	48 сделок: 1 970 000 руб	37 сделок: 1 385 200 руб
Быстрое добавление	Влад Новая заявка с сайта	Anastasia Belyaeva Поток клиентов	Зоя Плотникова Лид от амо - RamYoga	Юрий Лид от амо - slcstone.ru
Без имени Новая заявка с сайта	Билецкий Дмитрий Лид от амо - Viasat	Артем Новая заявка с сайта	Роман Кальяны Казань	Илья Перламонов Лид от амо - Октан Инвес
Без имени Новая заявка с сайта	Игорь Лид от амо - Сербит Клиник	Николай ЦИАН	Алексей лид от амо Русский профиль	александр Франшизы из Ижевска
Смирнов Артём Лид от амо - Мостовые Кубани	Дмитрий Лид от амо - prof-x	Артем Горшенин Артём (Петропавловск-Камчатский)	Дмитрий Быков Лид от амо - westgroup	Алексей Петров Новая заявка с входящего
Денис Хохлов Новая заявка с входящего письма	Андрей Касьян Лид от амо - FamiLife	Андрей МТТ	Михаил Юлагин Лид от амо - Виразж	Никита Никита "Clayton&Boyers"
Лаврищук Дмитрий лид от амо - uCoz	Максим Сергеевич Домарев Лид от амо - EASTorg	Сергей Поляков Беби клуб	Даниэль Лид от амо - стройэкспертиза	Максим Тукалин новый лид от амо
Дмитрий Ершов Стоматологическое Агентство Наны Г...	Данил Фролов Лид от амо - 000 СТЭС	Глеб ГК «АЛОР»	Александр Новый лид от амо - Палитра	Алиса Алиса (Фитнес клуб)
Анатолий Яковлев, ИП Яковлев А.В. Анатолий Москва Йога	Алина Вязнова Лид от амо - Декор	Дмитрий Дмитрий	Акин Козлов Новый лид от амо - железобетон	Евгений (пишите на почту) Ивент (Евгений Тарабаев)
Александр Александр Иван	Денис	Андрей Матвеев	Денис Рудин	Алексей

amoCRM — это облачная CRM-система, которая позволяет компании выстраивать воронку продаж и отслеживать сделки.

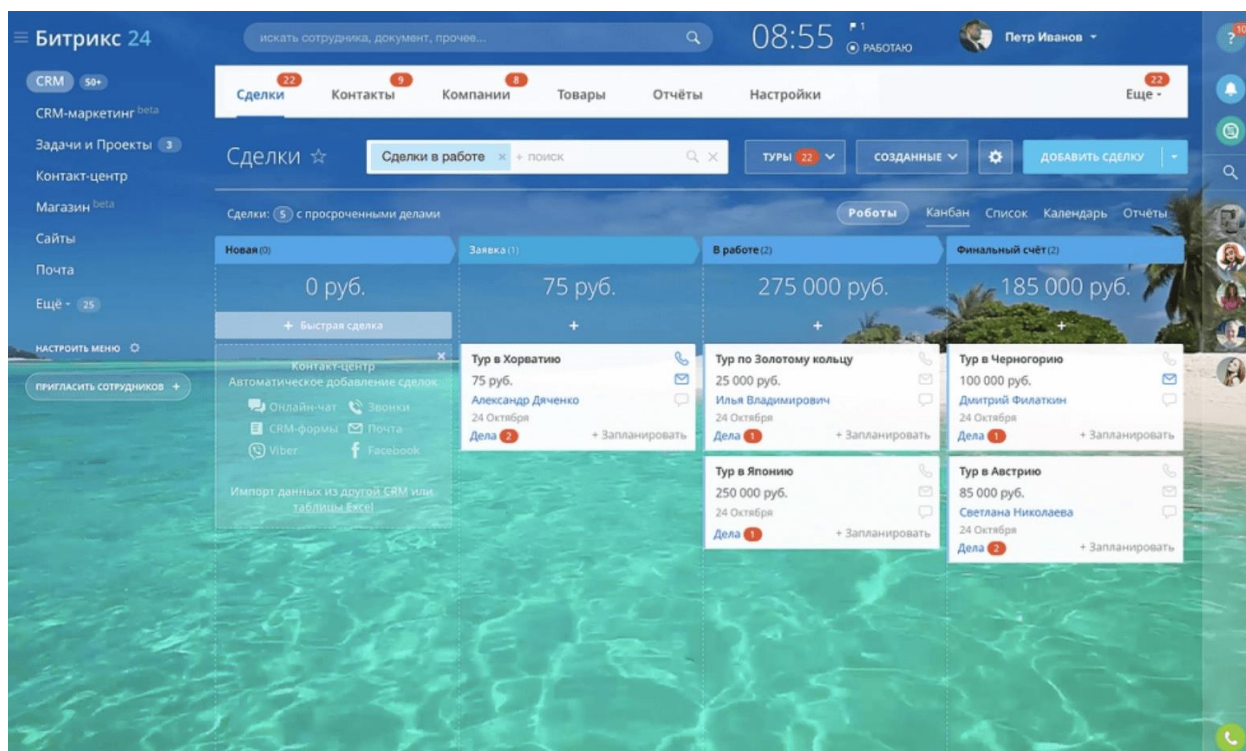
Плюсы:

- есть бесплатный пробный период — 14 дней
- понятный интерфейс
- есть встроенная функции по запуску чат-ботов

Минусы:

- без интеграции с другими сервисами не подойдет крупным компаниям, так как функционала amoCRM будет недостаточно для работы с сотрудниками, управления производством и разработки продуктов
- нет коробочной версии сервиса
- нет бесплатного тарифа

Возможности интеграции: интеграция amoCRM возможна со множеством сервисов: от телефонии до email-рассылок. Полный список сервисов и подробные инструкции по подключению вы можете найти по <https://www.amocrm.ru/Битрикс24>



Битрикс 24 — это «корпоративный интернет» с внутренней соцсетью и различными модулями. Подходит тем компаниям, которым не нужно много функций CRM, а достаточно основных — телефонии, продаж и управления персоналом.

Плюсы:

- доступна интеграция с коробочными версиями других сервисов
- есть бесплатный тариф
- можно создать рейтинг клиентов, чтобы сосредоточиться на тех, кто приносит больше прибыли

Минусы:

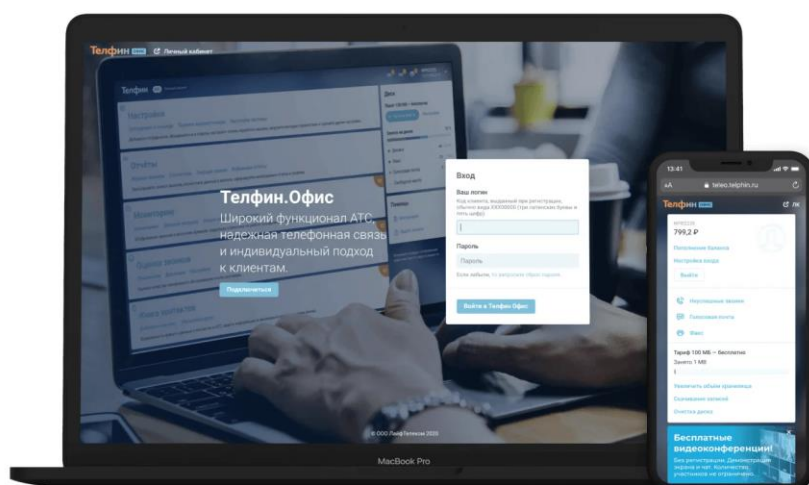
- сложный интерфейс, обширный функционал, потребуется время на адаптацию к платформе
- интеграция с некоторыми сервисами недоступна на базовом тарифе

Возможности интеграции: Битрикс24 интегрируется с более 100 сервисами, полный список вы можете найти <https://www.bitrix24.ru/apps/>

Кейс задание 2

Для подключения телефонии

Телфин.Офис



Телфин — сервис IP-телефонии, который подходит как малому, так и крупному бизнесу.

Интегрированный с другими сервисами Телфин позволяет сохранять записи всех телефонных разговоров, автоматически соединяет клиента с его менеджером и формировать статистику по каждому вызову.

Плюсы:

- сервис легко доработать под ваш проект и настроить нужный формат коммуникации с клиентом
- служба поддержки работает оперативно

Минус:

- сложный интерфейс, сотрудникам потребуется время на адаптацию
- сложная система тарифов

Возможности интеграции: подключить телефонию и интегрировать ее с сервисами автоматизации учета и CRM можно, заполнив заявку <https://www.telphin.ru/order>.

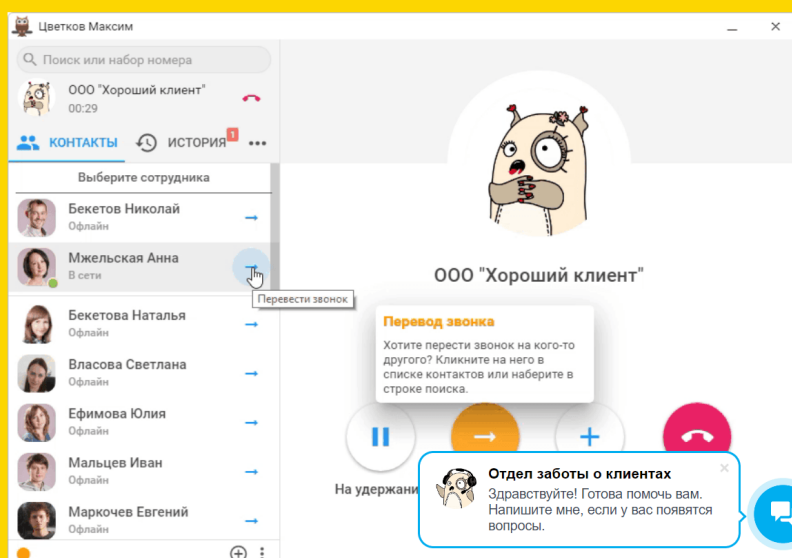
MikoPBX

Интеграция

Панель телефонии, софтфон, журнал звонков и аналитика!

Наша IP АТС преднастроена для интеграции с конфигурациями на 1С. Всего за 30 минут вы сможете связать учетную систему и телефонию!

УЗНАЙТЕ БОЛЬШЕ →



МikoPBX — это полноценная IP АТС, которую можно установить локально или загрузить в облако. Если интегрировать сервис с 1С, можно настроить механизм переадресации звонков клиентов, фиксировать записи разговоров и выстраивать единую систему маршрутизации звонков.

Плюсы:

- есть бесплатная версия
- подходит для формирования полноценной аналитики по телефонии

Минус: очевидных минусов нет

Возможности интеграции: интеграции с другими сервисами проводятся через МikoPBX, оформить заявку на внедрение можно <https://telefon.miko.ru/contacts/>.

Вопросы для подготовки к зачету

Модуль 1. Информационные ресурсы и контент.

1. Контент и информационные ресурсы: определение,
2. Классификация Информационные ресурсы предприятия.
3. Управление контентом предприятия.
4. ИТ-услуги: определение, ценность, жизненный цикл.
5. Понятие, составляющие и характеристики ИТ-услуги
6. Ценность ИТ-услуги = полезность + качество.
7. Понятие жизненного цикла ИТ-услуг Стратегия услуги.
8. Проектирование услуги.
9. Преобразование услуг.
10. Эксплуатация услуги.
11. Постоянное совершенствование услуг

Модуль 2. Управление ИТ-услугами

1. Процессный подход к управлению ИТ-услугами.
2. Общие сведения о библиотеке ITIL
3. Управление портфелем и каталогом ИТ-услуг
4. Управление инцидентами,
5. управление проблемами,
6. управление конфигурациями,
7. управление изменениями,

8. управление релизами.
9. Процесс управления уровнем сервиса;
10. процесс управления мощностью;
11. процесс управления доступностью;
12. процесс управления непрерывностью;
13. процесс управления финансами;
14. процесс управления безопасностью.
15. Модели предоставления услуг.
16. Организационные типы поставщиков ИТ-услуг.
17. Организация диспетчерской службы (ServiceDesk).
18. Соглашение об уровне услуг (SLA).
19. Расчет стоимости ИТ-услуг.

Модуль 3. Модели предоставления услуг

1. Модель информационных процессов ITSM Reference Model.
2. Программные решения HP OpenView.
3. Управление бизнесом. Управление приложениями.
4. Управление ИТ-службой. Управление ИТ-инфраструктурой.
5. Управление ИТ-ресурсами.
6. Модель информационных процессов ИТРМ.
7. Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli.
8. Базовые технологии IBM/Tivoli.
9. Технологии IBM/Tivoli для бизнес-ориентированного управления приложениями и системами.
10. Технологии IBM/Tivoli для малых и средних предприятий.
11. Методологическая основа построения управляемых ИС.
12. Инструментарий управления ИТ-инфраструктурой.
13. Microsoft System Management Server .
14. System Center Reporting Manager .
15. Microsoft System Center Data Protection Manager .
16. Microsoft System Center Capacity Planner .
17. Exchange Server .
18. Технология Microsoft SharePoint.
19. Интеграция приложений Microsoft Office с технологиями SharePoint.
20. Microsoft Office InfoPath .
21. Служба управления правами Windows.
22. Система управления правами на доступ к информации в Office.
23. Эффективное взаимодействие в режиме реального времени Live Communications Server .
24. Microsoft Office Live Meeting.

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

1. Общий результат по модулю выводится как интегральная оценка, складывающаяся из текущей работы - 50% и текущего контроля - 50%.

Текущая работа по дисциплине включает:

- посещение занятий - баллов,
- участие на практических занятиях - 100 баллов,
- защита лабораторных работ - 100 баллов

Текущий контроль по дисциплине включает:

- устный опрос - _100__ баллов,
- письменная контрольная работа - _100__ баллов,

...

2. Промежуточный контроль

Собеседование- 100__ баллов,

...

8. Учебно-методическое обеспечение дисциплины.

а) адрес сайта курса

Интернет-адрес сайта. В качестве сайта курса рекомендуется использовать сайт кафедры или факультета (института), специализированные учебные сайты (например, на платформе Moodle).

<https://vc.ru/services/410492-20-rossiyskih-servisov-dlya-avtomatizacii-biznes-processov#2>

б) основная литература:

1. Моргунов, А. В. Управление Веб-технологиями, сервисами и контентом : учебное пособие : [16+] / А. В. Моргунов. – Новосибирск : Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2021. – 88 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=694777> (дата обращения: 17.02.2022). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.
2. Гениатулина, Е. В. CMS – системы управления контентом : учебное пособие / Е. В. Гениатулина ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2015. – 63 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438332> (дата обращения: 17.02.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-2696-8. – Текст : электронный.

б) дополнительная литература:

1. Бараксанов, Д. Н. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебное пособие / Д. Н. Бараксанов, Ю. П. Ехлаков ; Томский Государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР), Факультет дистанционного обучения. – Томск : ТУСУР, 2015. – 144 с. : схем., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480595> (дата обращения: 17.02.2022). – Библиогр.: с. 134-136. – Текст : электронный.
2. Савельев, А. О. Решения Microsoft для виртуализации ИТ-инфраструктуры предприятий: курс : учебное пособие / А. О. Савельев ; Национальный Открытый Университет "ИНТУИТ". – Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2011. – 277 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=234661> (дата обращения: 17.02.2022). – Текст : электронный.
3. Долженко, А. И. Технологии командной разработки программного обеспечения информационных систем : [16+] / А. И. Долженко. – 2-е изд., исправ. – Москва : Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. – 301 с. : схем., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=428801> (дата обращения: 17.02.2022). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

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

1) *Biblioclub* [электронный ресурс]: электронная библиотека

https://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_re

2) *eLIBRARY.RU* [Электронный ресурс]: электронная библиотека / Науч. электрон. б-ка. – Москва, 1999 – . Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> (дата обращения: ____).

3) Электронный каталог НБ ДГУ [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах лит, поступающих в фонд НБ ДГУ/Дагестанский гос. ун-т. – Махачкала, 2010 – Режим доступа: <http://elib.dgu.ru>, свободный (дата обращения: _____).

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Для успешного освоения учебного материала курса «**Основы разработки и управления ИТ-сервисами**» требуются систематическая работа по изучению лекций и рекомендуемой литературы, решению кейс-заданий, а также активное участие в работе семинаров. Показателем освоения материала служит успешное решение предлагаемых кейс-заданий.

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

1. MS ACCESS MS Word, MS PowerPoint, MS Excel. Пакет офисных приложений Office Std 2016 RUSOLPNLAcademic, Контракт №219-ОА от 19.12.2016 г. с ООО «Фирма АС».

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

г. Махачкала, ул. Батырая 2/12, № 405 - учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	- количество посадочных мест - 64 ; - проектор BenqMP 730; - Экран для проектора Draper STAR; - меловая; - стол преподавателя – 1 шт.; - кафедра – 1 шт.; - выход в интернет.
г. Махачкала, ул. Батырая 2/12, № 411 - учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	- количество посадочных мест - 30 ; - проектор BenQ MX661; - экран ScreenMedia 200*200; - меловая и маркерная доска; - стол преподавателя – 1 шт.; - выход в интернет.