Федеральное государственное бюджетное образовательное

учреждение высшего образования

«Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.»

Энгельсский технологический институт (филиал)

Кафедра «Естественные и математические науки»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине

Б.1.1.26 «Управление ИТ-сервисами и контентом»

направления подготовки

09.03.01  *«Информатика и вычислительная техника»*

Профиль «*Автоматизированное управление бизнес-процессами и финансами*»

форма обучения – *заочная*

курс – 4

семестр – 8

зачетных единиц – 2

всего часов – 72

в том числе:

лекции – 4

коллоквиумы – нет

практические занятия – нет

лабораторные занятия – 6

самостоятельная работа – 62

зачет – 8 семестр

экзамен – нет

РГР – нет

курсовая работа – нет

курсовой проект – нет

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры ЕМН

«28» 08 2017 года, протокол № 1

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Яковлев А.В./

Рабочая программа утверждена на заседании УМКН ИВЧТ

«28» 08 2017 года, протокол № 1

Председатель УМКН \_\_\_\_\_\_\_/ Яковлев А.В./

Энгельс 2017

**1. Цели и задачи дисциплины**

Цель преподавания дисциплины Б.1.1.26 «Управление ИТ-сервисами и контентом»:

- сформировать у студентов знания о современных тенденциях управления интегрированными сервисами, платформами и контентом;

- дать комплекс знаний и умений, обеспечивающий успешное применение современных средств поиска и обработки информации в глобальных сетях.

Знания, полученные в процессе изучения дисциплины, позволят бакалавру решать задачи научно-исследовательского, производственного и экономического характера с использованием современных инструментальных средств.

Задачи изучения дисциплины:

- изучить процессы управления жизненным циклом цифрового контента;

- изучить процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);

- научить управлять процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов;

- научить управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);

- дать обучающимся навыки применения методов проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия.

**2. Место дисциплины в структуре ООП ВО**

Дисциплина Б.1.1.26 «Управление ИТ-сервисами и контентом» представляет собой дисциплину базовой части учебного блока 1 основной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 09.03.01 «Информатика и вычислительная техника» профиль «Автоматизированное управление бизнес-процессами и финансами».

Преподавание дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» строится исходя из требуемого уровня базовой подготовки бакалавров в области управления бизнес-процессами и финансами.

Дисциплина Б.1.1.26 «Управление ИТ-сервисами и контентом» имеет логическую и содержательно-методическую взаимосвязь с ранее прочитанными дисциплинами: «Информационные технологии», «Интернет-технологии», «Теория информационных систем», «Информационная безопасность», «Управление жизненным циклом ИС».

Освоение дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» необходимо как предшествующее или параллельно читаемое для дисциплин «Электронный бизнес» и «Архитектура предприятия».

**3. Требования к результатам освоения дисциплины**

Изучение дисциплины Б.1.1.26 «Управление ИТ-сервисами и контентом» направлено на формирование у студентов следующих общекультурных и общепрофессиональных компетенций: ОК-7, ОПК-2, а именно:

- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);

- способностью осваивать методики использования программных средств для решения практических задач (ОПК-2).

В результате освоения дисциплины студент должен:

*Знать*:

- виды контента информационных ресурсов предприятия и Интернет-ресурсов, процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов).

*Уметь*:

- управлять процессами жизненного цикла контента предприятия, управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов).

*Владеть*:

- методами управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов;

- методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);

- методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия.

**4. Распределение трудоемкости (час.) дисциплины по темам**

**и видам занятий**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  Модуля | | № Недели | № Темы | Наименование  темы | Часы/ Из них в интерактивной форме | | | | | | | |
|  | |  |  |  | Всего | | Л | | Колл | ЛР | ПЗ | СРС |
| **1** | | **2** | **3** | **4** | **5** | | **6** | | **7** | **8** | **9** | **10** |
| 8 семестр | | | | | | | | | | | | |
| 1 | ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы | | | | | | | | | | | |
|  | 1 | | 1.1 | Понятие ИТ-сервиса | 2,5 | | 0,5 | |  | - |  | 2 |
|  | 1 | | 1.2 | Функциональные области управления службой ИС | 3 | | - | |  | - |  | 3 |
| 2 | ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы | | | | | | | | | | | |
|  | 2 | | 2.1 | Общие сведения о библиотеке ITIL | 2,5 | | 0,5 | |  | - |  | 2 |
|  | 2 | | 2.2 | Процессы поддержки ИТ-сервисов | 4,5 | | 0,5 | |  | - |  | 4 |
|  | 3 | | 2.3 | Процессы предоставления ИТ-сервисов | 4,5 | | 0,5 | |  | - |  | 4 |
|  | 3 | | 2.4 | Соглашение об уровне сервиса | 2 | | - | |  | - |  | 2 |
| 3 | Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами | | | | | | | | | | | |
|  | 4 | | 3.1 | Модель информационных процессов ITSM Reference Model | 4 | | - | |  | - |  | 4 |
|  | 5 | | 3.2 | Программные решения HP OpenView | 4 | | - | |  | - |  | 4 |
|  | 5 | | 3.3 | Управление ИТ-ресурсами | 4 | | - | |  | - |  | 4 |
| 4 | Создание информационных ресурсов | | | | | | | | | | | |
|  | 6 | | 4.1 | Структура WEB-сайта | 4,5 | | 0,5 | |  | - |  | 4 |
|  | 6-8 | | 4.2 | Язык гипертекстовой разметки HTML | 18 | | 1 | |  | 4 |  | 13 |
| 5 | Облачные технологии | | | | | | | | | | | |
|  | 9 | | 5.1 | Понятие облачных технологий | | 3 | | - |  | - |  | 3 |
|  | 9 | | 5.2 | Облачные сервисы Google | | 15,5 | | 0,5 |  | 2 |  | 13 |
| Всего | | | | | | 72 | | 4 |  | 6 |  | 62 |

**5. Содержание лекционного курса**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **темы** | **Всего**  **часов** | **№**  **лекции** | **Тема лекции. Вопросы, отрабатываемые на лекции** | **Учебно-методическое обеспечение** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1.1  1.2 | 0,5 | 1 | Понятие ИТ-сервиса (основные понятия ИТ-менеджмента, основные понятие ИТ-сервиса, характеристики ИТ-сервиса). Функциональные области управления службой ИС (основные функциональные направления службы ИС предприятия, основы процессной модели управления ИС-службой в ее взаимосвязи с ИТ-сервисами, с одной стороны, и функциональной моделью - с другой). | Основная литература: [1]-[4], дополнительная литература: [1]-[3], конспект лекций. |
| 2.1  2.2 | 1 | 1 | Общие сведения о библиотеке ITIL (модель ITSM, библиотека ITIL, модель ITIL/ITSM). Основные процессы поддержки ИТ-сервисов. | Основная литература: [1]-[4], дополнительная литература: [1]-[3], конспект лекций. |
| 2.3  2.4 | 0,5 | 1 | Основные процессы предоставления ИТ-сервисов и их функции. Соглашение об уровне сервиса (модель SLA, основные составляющие SLA). | Основная литература: [1]-[4], дополнительная литература: [1]-[3], конспект лекций. |
| 4.1  4.2 | 0,5 | 2 | Структура WEB-сайта. Язык гипертекстовой разметки HTML (структура HTML-документа). | Основная литература: [5], дополнительная литература: [4], конспект лекций. |
| 4.2 | 0,5 | 2 | Язык гипертекстовой разметки HTML (теги логического форматирования, теги физического форматирования, структурное форматирование, гиперссылки). | Основная литература: [5], дополнительная литература: [4], конспект лекций. |
| 4.2 | 0,5 | 2 | Язык гипертекстовой разметки HTML (списки, таблицы, фреймы, графика). | Основная литература: [5], дополнительная литература: [4], конспект лекций. |
| 5.1  5.2 | 0,5 | 2 | Понятие облачных технологий. Облачные сервисы Google (Google таблицы, Google документы, Google презентации, Google формы, MindMup, создание сайтов на Wix ). | Дополнительная литература: [5], конспект лекций. |

**6. Содержание коллоквиумов**

вид работ не предусмотрен учебным планом

**7. Перечень практических занятий**

вид работ не предусмотрен учебным планом

1. **Перечень лабораторных работ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **темы** | **Всего**  **часов** | **Наименование лабораторной работы. Задания, вопросы, отрабатываемые на лабораторном занятии** | **Учебно-методическое обеспечение** |
| **1** | **2** | **4** | **3** |
| 4.1  4.2 | 1 | Структура HTML-документа. Основные разделы HTML-документа. Теги логического форматирования (заголовки, основные начертания шрифтов, всплывающие подсказки). | Основная литература: [5], дополнительная литература: [4], конспект лекций. |
| 4.1  4.2 | 0,5 | Теги физического форматирования (тег font (шрифт) и его свойства, верхний и нижний индекс и т.д.). | Основная литература: [5], дополнительная литература: [4], конспект лекций. |
| 4.1  4.2 | 0,5 | Теги структурного форматирования (тег <p> и его свойства, центрирование, отступы и перенос строки, горизонтальный разделитель, комментарии). | Основная литература: [5], дополнительная литература: [4], конспект лекций. |
| 4.1  4.2 | 1 | Создание гиперссылок (структура, правила описания). Графика. Правила описания фреймов. | Основная литература: [5], дополнительная литература: [4], конспект лекций. |
| 4.1  4.2 | 1 | HTML – списки (нумерованные, маркированные, вложенные списки, списки определений). HTML – таблицы (основные параметры, нестандартное представление таблиц, вложенные таблицы). | Основная литература: [5], дополнительная литература: [4], конспект лекций. |
| 5.1  5.2 | 0,5 | Облачные сервисы Google. Приложение Google документы. Приложение Google таблицы. | Дополнительная литература: [5], конспект лекций. |
| 5.1  5.2 | 0,5 | Облачные сервисы Google. Приложение Google презентации. Приложение Google формы. | Дополнительная литература: [5], конспект лекций. |
| 5.1  5.2 | 0,5 | Облачные сервисы Google. Приложение MindMup. | Дополнительная литература: [5], конспект лекций. |
| 5.1  5.2 | 0,5 | Облачные сервисы Google. Создание веб-сайтов на Wix. | Дополнительная литература: [5], конспект лекций. |

1. **Задания для самостоятельной работы студентов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **темы** | **Всего**  **Часов** | **Задания, вопросы, для самостоятельного изучения (задания)** | **Учебно-методическое обеспечение** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| 1.1  1.2 | 5 | Понятие ИТ-сервиса (основные понятия ИТ-менеджмента, основные понятие ИТ-сервиса, характеристики ИТ-сервиса). Функциональные области управления службой ИС (основные функциональные направления службы ИС предприятия, основы процессной модели управления ИС-службой в ее взаимосвязи с ИТ-сервисами, с одной стороны, и функциональной моделью - с другой). Подготовка реферата. | Основная литература: [1]-[4], дополнительная литература: [1]-[3], конспект лекций. |
| 2.1  2.2 | 6 | Общие сведения о библиотеке ITIL (модель ITSM, библиотека ITIL, модель ITIL/ITSM). Основные процессы поддержки ИТ-сервисов. Подготовка реферата. | Основная литература: [1]-[4], дополнительная литература: [1]-[3], конспект лекций. |
| 2.3  2.4 | 6 | Основные процессы предоставления ИТ-сервисов и их функции. Соглашение об уровне сервиса (модель SLA, основные составляющие SLA). Подготовка реферата. | Основная литература: [1]-[4], дополнительная литература: [1]-[3], конспект лекций. |
| 3.1 | 4 | Модель информационных процессов ITSM Reference Model (понятие ITSM Reference Model, основные блоки процессов модели ITSM Reference Model и их составляющие). Подготовка реферата. | Основная литература: [1]-[4], дополнительная литература: [1]-[3], конспект лекций. |
| 3.2  3.3 | 8 | Программные решения HP OpenView (набор решений HP OpenView: управление бизнесом, управление приложениями, управление ИТ-службой, управление ИТ-инфраструктурой, управление перекрестными функциями). Управление ИТ-ресурсами. Подготовка реферата. | Основная литература: [1]-[4], дополнительная литература: [1]-[3], конспект лекций. |
| 4.1 | 4 | Структура WEB-сайта. | Основная литература: [5], дополнительная литература: [4], конспект лекций. |
| 4.2 | 13 | Язык гипертекстовой разметки HTML. Разработка собственного WEB-сайта. Подготовка реферата. | Основная литература: [5], дополнительная литература: [4], конспект лекций. |
| 5.1  5.2 | 16 | Понятие облачных технологий. Облачные сервисы Google. Подготовка реферата. | Дополнительная литература: [5], конспект лекций. |

1. **Расчетно-графическая работа**

вид работ не предусмотрен учебным планом

1. **Курсовая работа**

вид работ не предусмотрен учебным планом

1. **Курсовой проект**

вид работ не предусмотрен учебным планом

1. **Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Паспорт компетенции:

|  |  |
| --- | --- |
| ОК-7 | способностью к самоорганизации и самообразованию |

Карта компетенции ОК-7: способностью к самоорганизации и самообразованию.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование дисциплины и код по базовому учебному плану | Части компонентов | Технологии формирования | Средства и технологии оценки |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Управление IT-сервисами и контентом  Б.1.1.27 | Знает: виды контента информационных ресурсов предприятия и Интернет-ресурсов; процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов). | Лекции.  Самостоятельная работа. | Тестирование, содержащее задания с выбором одного правильного ответа или с выбором нескольких правильных ответов, а также задания с выбором наиболее правильного ответа. |
| Умеет: управлять процессами жизненного цикла контента предприятия, управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов). | Лабораторные работы с использованием активных и интерактивных приемов обучения.  Самостоятельная работа. | Лабораторные работы  Тестирование |
| Владеет: методами управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов; методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов); методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия. | Лекции  Лабораторные работы с использованием активных и интерактивных приемов обучения.  Самостоятельная работа | Зачет.  Тестирование. |

УРОВНИ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ **ОК-7**

Наименование компетенции

|  |  |
| --- | --- |
| **Индекс**  **ОК-7** | Формулировка:  способностью к самоорганизации и самообразованию |

|  |  |
| --- | --- |
| Ступени уровней освоения компетенции | Отличительные признаки |
| Пороговый (удовлетворительный) | Знает: виды контента информационных ресурсов предприятия и Интернет-ресурсов; процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов), но допускает некоторые неточности и ошибки.  Умеет: управлять процессами жизненного цикла контента предприятия, управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов).  Владеет: методами управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов; методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов); методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия, но допускает незначительные ошибки. |
| Продвинутый  (хорошо) | Знает: виды контента информационных ресурсов предприятия и Интернет-ресурсов; процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов), но допускает некоторые неточности.  Умеет: управлять процессами жизненного цикла контента предприятия, управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов).  Владеет: методами управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов; методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов); методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия. |
| Высокий  (отлично) | Знает: виды контента информационных ресурсов предприятия и Интернет-ресурсов; процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов).  Умеет: управлять процессами жизненного цикла контента предприятия, управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов).  Владеет: методами управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов; методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов); методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия. |

Паспорт компетенции:

|  |  |
| --- | --- |
| ОПК-2 | способностью осваивать методики использования программных средств для решения практических задач |

Карта компетенции ОПК-2: способностью осваивать методики использования программных средств для решения практических задач.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование дисциплины и код по базовому учебному плану | Части компонентов | Технологии формирования | Средства и технологии оценки |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Управление IT-сервисами и контентом  Б.1.1.27 | Знает: виды контента информационных ресурсов предприятия и Интернет-ресурсов, процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов); основы управления уровнем сервиса, затратами, мощностями; основные разделы ITIL; особенности управления уровнем сервиса; особенности управления мощностями; технологии облачных сервисов; язык гипертекстовой разметки HTML. | Лекции, лабораторные работы, СРС | Лабораторные работы, Тестирование, рефераты |
| Умеет: анализировать проблему, формулировать цель и перечень задач; подбирать адекватную технологию, решаемой задаче; управлять процессами жизненного цикла контента предприятия; управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов); использовать технологии облачных сервисов Google; использовать язык гипертекстовой разметки HTML. | Лекции, лабораторные работы, СРС | Лабораторные работы, Тестирование |
| Владеет: навыками работы в сети Интернет; навыками работы в сервисах Google; методами управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов; методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов); методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия. | Лекции, лабораторные работы, СРС | Лабораторные работы, Тестирование |

УРОВНИ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ ОПК-2

Наименование компетенции

|  |  |
| --- | --- |
| **Индекс**  ОПК-2 | Формулировка:  способностью осваивать методики использования программных средств для решения практических задач |

|  |  |
| --- | --- |
| Ступени уровней освоения компетенции | Отличительные признаки |
| Пороговый (удовлетворительный) | Знает: виды контента информационных ресурсов предприятия и Интернет-ресурсов, процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов); основы управления уровнем сервиса, затратами, мощностями; основные разделы ITIL; особенности управления уровнем сервиса; особенности управления мощностями; технологии облачных сервисов; язык гипертекстовой разметки HTML, но допускает некоторые неточности и ошибки.  Умеет: анализировать проблему, формулировать цель и перечень задач, допуская некоторые ошибки; подбирать адекватную технологию, решаемой задаче, но всегда верно; управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов); использовать технологии облачных сервисов Google; использовать язык гипертекстовой разметки HTML.  Владеет: навыками работы в сети Интернет; навыками работы в сервисах Google; методами управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов; методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов); методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия. |
| Продвинутый  (хорошо) | Знает: виды контента информационных ресурсов предприятия и Интернет-ресурсов, процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов); основы управления уровнем сервиса, затратами, мощностями; основные разделы ITIL; особенности управления уровнем сервиса; особенности управления мощностями; технологии облачных сервисов; язык гипертекстовой разметки HTML, но допускает незначительные неточности.  Умеет: анализировать проблему, формулировать цель и перечень задач; подбирать адекватную технологию, решаемой задаче; управлять процессами жизненного цикла контента предприятия; управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов); использовать технологии облачных сервисов Google; использовать язык гипертекстовой разметки HTML.  Владеет: навыками работы в сети Интернет; навыками работы в сервисах Google; методами управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов; методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов); методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия. |
| Высокий  (отлично) | Знает: виды контента информационных ресурсов предприятия и Интернет-ресурсов, процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов); основы управления уровнем сервиса, затратами, мощностями; основные разделы ITIL; особенности управления уровнем сервиса; особенности управления мощностями; технологии облачных сервисов; язык гипертекстовой разметки HTML.  Умеет: анализировать проблему, формулировать цель и перечень задач; подбирать адекватную технологию, решаемой задаче; управлять процессами жизненного цикла контента предприятия; управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов); использовать технологии облачных сервисов Google; использовать язык гипертекстовой разметки HTML.  Владеет: навыками работы в сети Интернет; навыками работы в сервисах Google; методами управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов; методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов); методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия. |

Текущий контроль успеваемости по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом» осуществляется по результатам выполнения лабораторных работ, которые предусмотрены учебной программой в заданной системе зачетных единиц. Оценочное средство контроля успеваемости представляет собой тест, сформированный на основе дидактического минимума содержания учебно-образовательного модуля, представленного в рабочей учебной программе. Оценка результата ответа на тест осуществляется по следующей схеме: правильные ответы менее чем на 70% вопросов теста приводят к оценке «не зачтено» - дисциплина считается не освоенной, правильные ответы более чем на 70% вопросов теста – к оценке «зачтено» - дисциплина считается освоенной.

**Вопросы для зачета**

1. Понятие ИТ-менеджмента. Основные объекты ИТ-менеджмента.
2. Что определяет инфраструктура ИТ-предприятия? Чем обусловлены постоянные изменения в ИС предприятий?
3. Понятие ИТ-сервиса. Примеры корпоративных ИТ-сервисов. Основные характеристики ИТ-сервисов.
4. Характеристика "время обслуживания" и "производительность" для ИТ-сервиса.
5. Основные функциональные направления службы ИС. Факторы, влияющие на организационную структуру службы ИС.
6. Связь между функциями службы ИС и параметрами ИТ- сервиса.
7. Варианты перехода от функциональной к процессной модели службы ИС предприятия.
8. Преимущества использования типовых моделей бизнес-процессов службы ИС.
9. Роль ИС-службы в современном бизнесе.
10. Отличия модели ITSM от традиционного функционального подхода к организации ИТ-службы.
11. Особенности проекта ITIL. Основные разделы управления ИТ-сервисами, описанные в текущей версии библиотеки ITIL.
12. Направления управления ИТ-услугами, описанные в проекте ITIL Refresh.
13. Процессы, включенные в блок поддержки ИТ-сервисов и в блок предоставления ИТ-сервисов.
14. Назначение процесса управления инцидентами. Основные функции процесса управления инцидентами.
15. Назначение процесса управления проблемами. Основные функции процесса управления проблемами.
16. Назначение процесса управления конфигурациями.
17. Назначение процесса управления изменениями. Основные функции процесса управления изменениями.
18. Назначение процесса управления релизами. Основные функции процесса управления релизами.
19. Назначение процесса управления уровнем сервиса. Понятие "соглашение об уровне сервиса - SLA". Основные функции процесса управления уровнем сервиса.
20. Возможность применения модели ITSM на предприятиях различного размера.
21. Сущность реактивного и проактивного принципа работы службы ИТ-поддержки.
22. Основные группы процессов, определенные в методологии HP - ITSM Reference Model.
23. Основное назначение блока процессов "Согласование задач бизнеса и ИТ".
24. Основное назначение блока процессов "Планирование и управление ИТ- сервисами".
25. Основное назначение блока процессов "Разработка и внедрение ИТ-сервисов".
26. Основное назначение блока процессов "Оперативное управление ИТ- сервисами".
27. Основное назначение блока процессов "Обеспечение ИТ-сервисами".
28. Основные стадии внедрения процессного управления ИТ-службы предприятия.
29. Основные решения HP OpenView, предназначенные для централизованного управления ИТ-ресурсами предприятия.
30. Назначение пакетов программ HP OpenView Compliance Manager, HP OpenView Performance Insight, HP OpenView Reporter, HP OpenView Dashboard, HP OpenView Information Portal, HP OpenView Business Process Insight.
31. Понятие веб-сайта. Внешняя и внутренняя структура веб-сайта.
32. Типовые структуры (линейная, иерархия, «паутина», решетка).
33. Структура HTML-документа.
34. Теги логического форматирования.
35. Теги физического форматирования.
36. Гиперссылки. Графика.
37. HTML-списки.
38. HTML-таблицы.
39. Фреймы.
40. Понятие облачных технологий. История развития.
41. Облачные технологии на службе бизнеса.
42. Модели развертывания.
43. Модели обслуживания.
44. Характеристики облачных технологий.
45. Преимущества и недостатки.
46. Облачные сервисы Google.

**Вопросы для экзамена**

вид работ не предусмотрен учебным планом

**Тестовые задания по дисциплине**

1. Какие параметры характеризуют ИТ-сервис:

1. функциональность;
2. доступность;
3. надежность;
4. конфиденциальность;
5. масштаб;
6. все ответы верны;
7. все ответы неверны.

2. Качество услуги зависит:

1. от степени взаимодействия поставщика с заказчиком;
2. от ожиданий заказчика;
3. от представлений поставщика о качестве услуги;
4. от качества составляющих процессов, образующих услугу;
5. от качества согласования составляющих процессов, образующих услугу.

3. Функциональность ИТ-сервиса определяет:

1. период времени, в течение которого ИТ-подразделение поддерживает данный сервис;
2. решаемую задачу и предметную область еѐ использования;
3. долю согласованного времени обслуживания, которая измеряется в процентах, и характеризует в течение какого времени ИТ-сервис доступен.

4. Доступность ИТ-сервиса определяет:

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

5. ИТ-сервис в корпоративной среде – это:

1. ИТ-услуга, которую ИТ-подразделение предоставляет бизнес-подразделениям предприятия для поддержки их бизнес-процессов;
2. ИТ-стратегия, которую ИТ-подразделение предоставляет бизнес-подразделениям предприятия для поддержки их бизнес-процессов;
3. ИТ-процессы, которые ИТ-подразделение предоставляет бизнес-подразделениям предприятия для поддержки их бизнес-процессов;
4. требования, которые ИТ-подразделение предоставляет бизнес-подразделениям предприятия для поддержки их бизнес-процессов.

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

1. 5 книг - Service Model, Service Design, Service Delivery, Service Transition, Service Operation;
2. 2 книги - Service Delivery, Service Support;
3. 7 книг - Service Strategy, Continual Service Improvement, Service Portfolio Management, Service Transition, Service Operation, IT Service Continuity Management, Service Knowledge Management System;
4. 3 книги - Service Delivery, Service Model, Service Support;
5. 5 книг - Service Strategy, Continual Service Improvement, Service Design, Service Transition, Service Operation.

7. Какие процессы относятся к поддержке ИТ-сервисов:

1. управление инцидентами;
2. управление проблемами;
3. управление конфигурациями;
4. управление изменениями;
5. управление релизами;
6. все ответы верны;
7. все ответы неверны.

8. Какие процессы относятся к предоставлению ИТ-сервисов:

1. управление мощностью;
2. управление проблемами;
3. управление конфигурациями;
4. управление безопасностью;
5. управление уровнем сервиса;
6. управление доступностью;
7. все ответы верны;
8. все ответы неверны.

9. Масштаб ИТ-сервиса определяет:

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

10. Какое из приведенных ниже названий не относится к типовой структуре веб-сайта?

1. Линейная;
2. Иерархия;
3. Ветвящаяся;
4. «Паутина»;
5. «Решетка»;
6. Комбинированная.

10. Какой тег не является тегом логического форматирования:

1. <font>;
2. <acronim>;
3. <em>;
4. <h1>;
5. <strong>.

11. Какой тег не является тегом физического форматирования:

1. <h1>;
2. <font>;
3. <sub>;
4. <sup>;
5. <u>.

12. Какой тег не является тегом структурного форматирования:

1. <p>;
2. <div>;
3. <center>;
4. <br>;
5. <h1>.
6. **Образовательные технологии**

В рамках учебного курса дисциплины Б.1.1.27 «Управление ИТ-сервисами и контентом» предусмотрено: чтение лекций с применением мультимедийных технологий по всем модулям дисциплины; проведение лабораторных занятий по раздаточному материалу (учебно-методические указания), подготовленному преподавателем. Для проведения лабораторных занятий необходимо наличие MS Office, а также свободный доступ в Internet. На лабораторных занятиях отрабатываются два модуля дисциплины: «Создание информационных ресурсов» и «Облачные технологии». По остальным трем модулям предусмотрена защита рефератов.

1. **Перечень учебно-методического обеспечения для обучающихся по дисциплине**

Основная литература:

1. Малышев С.Л. Управление электронным контентом [Электронный ресурс]/ Малышев С.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 124 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/39571.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Ланкин В., Бричеева Н., Макарова И. Управление ИТ-сервисами и контентом. Таганрог: Южн. федер. ун-т, 2012. – 100 с. Режим доступа: http://management.tti.sfedu.ru/uploads/doc/Lankin.Bricheeva.Makarova\_Upravlenie\_IT-servisami\_i\_kontentom.pdf
3. Журавлева Т.Ю. Практикум по освоению дисциплины «Управление IT-сервисами и контентом» [Электронный ресурс]/ Журавлева Т.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 29 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/21362.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
4. Балуев Д. Секреты приложений Google [Электронный ресурс]/ Балуев Д.— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2016.— 287 c. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/41384.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
5. Кузнецова Л.В. Лекции по современным веб-технологиям [Электронный ресурс]/ Кузнецова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 187 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16704.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Дополнительная литература:

1. Стратегическое управление информационными системами [Электронный ресурс]: учебник/ Р.Б. Васильев [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: БИНОМ. Лаборатория знаний, Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2010.— 510 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16098.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Чеботарев С. Управление ИТ-сервисами и контентом. Челябинск: НОУВПО РБИУ, 2014. 55 с.
3. Петюшкин А. HTML. Экспресс-курс. Спб.: БХВ-Петербург, 2006. 256 с.
4. **Материально-техническое обеспечение**

Институт включает в свои подразделения информационно-вычислительный центр для проведения лабораторных занятий. Кафедра «Естественные и математические науки» располагает мультимедийными аудиториями для проведения лекций. Данные аудитории оснащены современным оборудованием, необходимым для проведения всех видов аудиторных занятий по данной дисциплине: компьютер, мультимедиа-проектор в комплекте с доской, устройства для ручного ввода текстовой информации и манипулирования экранными объектами – клавиатура и мышь, сетевое подключение для свободного выхода в сеть Интернет, операционная система Windows, файловый менеджер (в составе операционной системы или др.), интегрированное офисное приложение, включающее текстовый редактор, программу разработки презентаций и электронные таблицы.

Рабочую программу составила ассистент\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Н.В. Онищенко/

Согласовано: зав. библиотекой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (И.В. Дегтярева)

**17. Дополнения и изменения в рабочей программе**

Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры ЕМН

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года, протокол № \_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.В. Яковлев/

Внесенные изменения утверждены на заседании УМКН

09.03.01 «Информатика и вычислительная техника»

профиль «Автоматизированное управление

бизнес-процессами и финансами»

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_\_ года, протокол № \_\_\_\_

Председатель УМКН \_\_\_\_\_\_\_\_/А.В. Яковлев/