

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по образовательной деятельности

А.А.Панфилов
« 30 » 08 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление информационными технологиями, сервисами и контентом

Направление подготовки -38.03.05 «Бизнес-информатика»

Профиль/программа подготовки–«Информационно-аналитическое обеспечение предпринимательской деятельности»

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения - заочная

Се- местр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежу- точной аттестации (экз./зачет/зачет с оценкой)
10	3/108	10		10	88	Зачет
Итого	3/108	10		10	88	Зачет

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Управление информационными технологиями, сервисами и контентом» - формирование умений и практических навыков в области управления ИТ-сервисами и контентом.

Задачи:

1. освоение теоретических основ управления информационными технологиями-сервисами, платформами и контентом;
2. формирование умений определять и анализировать проблемы управления ИТ-сервисами и контентом и находить основные способы их решения;
3. получение практических навыков работы с методическим и программным инструментарием, применяемым на отдельных этапах жизненного цикла ИТ-сервисов и контента.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Управление информационными технологиями, сервисами и контентом» относится к дисциплинам базовой части. Пререквизиты дисциплины: «Информационные процессы и их регулирование», «Управление разработкой и жизненным циклом информационных систем», «Электронный бизнес».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП.

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
(ПК – 16) – уметь разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов	частичный уровень освоения компетенции	В результате освоения дисциплины обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты образования: 1.Знать: методики разработки контента и ИТ- сервисов предприятия и Интернет- ресурсов. 2.Уметь: использовать современные языки программирования для разработки ИТ-сервисов предприятия. 3. Владеть: навыками разработки контента и ИТ-сервисов предприятия и Интернет-ресурсов.
(ПК – 22) – уметь консультировать заказчиков по вопросам создания и развития электронных предприятий и их компонент	частичный уровень освоения компетенции	В результате освоения дисциплины обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты образования:

		<p>1.Знать: специфику создания и развития электронных предприятий и их компонентов.</p> <p>2.Уметь: обосновывать необходимость создания, развития и модернизации инфраструктуры электронного предприятия.</p> <p>3. Владеть: навыками консультирования заказчиков по вопросам создания и развития электронных предприятий и их компонентов.</p>
(ПК – 24) – уметь консультировать заказчиков по рациональному выбору методов и инструментов управления ИТ-инфраструктурой предприятия	частичный уровень освоения компетенции	<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты образования:</p> <p>1.Знать: методы и инструменты управления ИТ-инфраструктурой предприятия.</p> <p>2.Уметь: сравнивать варианты построения ИТ-инфраструктуры предприятия с целью выбора наиболее эффективной, исходя из отраслевой принадлежности предприятия.</p> <p>3. Владеть: навыками консультирования заказчиков по рациональному выбору методов и инструментов управления ИТ-инфраструктурой предприятия.</p>

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя Семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)					Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах/%)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	КР		
1.	Парадигма управления информационно-технологическими сервисами	10	41				8			
2.	Современные подходы и стандарты по управлению ИТ-сервисами	10	41	2		2	8	2/50	Рейтинг-контроль №1	
3.	Стратегическое управление информационно-технологическими сервисами	10	41				8			
4.	Проектирование информационно-технологических сервисов	10	42	2		2	8	2/50		

5.	Внедрение информационно-технологических сервисов	1 0	42	2		2	8		2/50	Рейтинг-контроль №2
6.	Подтверждение и тестирование информационно-технологических сервисов	1 0	42				8			
7.	Эксплуатация информационно-технологических сервисов	1 0	43	2		2	8		2/50	
8.	Непрерывное улучшение информационно-технологических сервисов	1 0	43				8			
9.	Управление корпоративным контентом предприятия	1 0	43				11			
10	Управление Web-контентом предприятия	1 0	43	2		2	11		2/50	Рейтинг-контроль №3
Итого за десятый семестр:				10		10	88		10/50	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР										
Итого по дисциплине:				10		10	88		10/50	Зачет

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 2. Современные подходы и стандарты по управлению ИТ-сервисами.

Существующие подходы к управлению ИТ-сервисами: «лучшие практики» («best practice») и стандарты (международные, национальные, отраслевые и специализированные стандарты в области ИТ). Методологии управления ИТ-услугами (ITIL, MOF, HP References model), подходы к руководству ИТ (IT Governance), методологии управления проектами (IPMA, PMI, PRINCE2) в части управления проектами в области ИТ.

Тема 4. Проектирование информационно-технологических сервисов.

Проектирование ИТ-услуг. Проектирование процессов, поддерживающих жизненный цикл услуг. Идентификация рисков и управление ими. Проектирование безопасности и отказоустойчивости ИТ-инфраструктур, оборудования, приложений, информационных ресурсов. Проектирование методов и метрик для измерений. Проектирование методов и метрик для измерения качества, эффективности и производительности услуг, архитектур и процессов. Модели проектирования.

Тема 5. Внедрение информационно-технологических сервисов.

Цели и задачи внедрения информационными технологиями-сервисами. Планирование/управление мощностями и ресурсами для комплектования, сборки, тестирования и запуска в промышленную эксплуатацию услуг, а также обеспечение функционирования услуг в соответствии с требованиями инвесторов и заказчиков. Основные принципы внедрения ИТ-

услуг. Определение и осуществление формальной политики внедрения. Процессы и деятельности в рамках этапа внедрения ИТ-услуг (сущность, цель, входы и выходы, основные деятельности и ключевые показатели эффективности): планирование и поддержка внедрения, управление изменениями, управление активами и конфигурациями, управления релизами и развертыванием.

Тема 7. Эксплуатация информационно-технологических сервисов.

Цели и задачи эксплуатации информационно-технологических сервисов. Мониторинг событий. Управление проблемами и инцидентами. Выполнение запросов. Управление доступом. Оптимизация эксплуатации услуг. Способы оптимизации эксплуатации услуг: долгосрочное последовательное улучшение и краткосрочное улучшение.

Тема 10. Управление Web-контентом предприятия.

Управление Web-контентом предприятия. Web-интеграция. Управление контентом и данными Web-сайта. Функционирование WCMS. Логическая структура и архитектура WCMS. Модели представления данных в WCMS. Аналитическое сравнение рынка WCMS.

Содержание лабораторных занятий по дисциплине

Тема 1. Современные подходы и стандарты по управлению ИТ-сервисами.

Существующие подходы к управлению ИТ-сервисами: «лучшие практики» («best practice») и стандарты (международные, национальные, отраслевые и специализированные стандарты в области ИТ). Методологии управления ИТ-услугами (ITIL, MOF, HP References model), подходы к руководству ИТ (IT Governance), методологии управления проектами (IPMA, PMI, PRINCE2) в части управления проектами в области ИТ.

Тема 4. Проектирование информационно-технологических сервисов.

Проектирование ИТ-услуг. Проектирование процессов, поддерживающих жизненный цикл услуг. Идентификация рисков и управление ими. Проектирование безопасности и отказоустойчивости ИТ-инфраструктур, оборудования, приложений, информационных ресурсов. Проектирование методов и метрик для измерений. Проектирование методов и метрик для измерения качества, эффективности и производительности услуг, архитектур и процессов. Модели проектирования.

Тема 5. Внедрение информационно-технологических сервисов.

Цели и задачи внедрения информационными технологиями-сервисами. Планирование/управление мощностями и ресурсами для комплектования, сборки, тестирования и запуска в промышленную эксплуатацию услуг, а также обеспечение функционирования услуг в соответствии с требованиями инвесторов и заказчиков. Основные принципы внедрения ИТ-услуг. Определение и осуществление формальной политики внедрения. Процессы и деятельности в рамках этапа внедрения ИТ-услуг (сущность, цель, входы и выходы, основные деятельности и ключевые показатели эффективности): планирование и поддержка внедрения, управление изменениями, управление активами и конфигурациями, управления релизами и развертыванием.

Тема 7. Эксплуатация информационно-технологических сервисов.

Цели и задачи эксплуатации информационно-технологических сервисов. Мониторинг событий. Управление проблемами и инцидентами. Выполнение запросов. Управление доступом. Оптимизация эксплуатации услуг. Способы оптимизации эксплуатации услуг: долгосрочное последовательное улучшение и краткосрочное улучшение.

Тема 10. Управление Web-контентом предприятия.

Управление Web-контентом предприятия. Web-интеграция. Управление контентом и данными Web-сайта. Функционирование WCMS. Логическая структура и архитектура WCMS. Модели представления данных в WCMS. Аналитическое сравнение рынка WCMS.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС ВОпо направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, профиль подготовки «Информационно – аналитическое обеспечение предпринимательской деятельности» компетентностный подход к изучению дисциплины «Управление информационными технологиями, сервисами и контентом» реализуется путём проведения лекционных и практических занятий с применением мультимедийных технологий. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- интерактивная лекция (темы № 2, 4, 5, 7, 10);
- анализ ситуаций (темы № 7, 10);
- групповая дискуссия (тема № 2);
- работа в команде (тема № 5).

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3). Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

Рейтинг-контроль №1

Выполнить доклад в виде презентации на темы:

1. Основные принципы, лежащие в основе управления информационно-технологическими сервисами.
2. Характеристика основных параметров ИТ-сервиса.
3. Понятие организационной зрелости при предоставлении ИТ-сервисов.
4. Принципы сервис-ориентированной архитектуры предприятия.
5. Типовые методики («лучшие практики») в области управления ИТ-услугами и организации работы ИТ-службы.
6. Преимущества использования «лучших практик» в области управления ИТ-услугами и организации работы ИТ-службы.
7. Характеристики существующих подходов к управлению ИТ-сервисами.
8. Характеристика целей и задач стратегического управления информационно-технологическими сервисами.
9. Сущность управления портфелем услуг.
10. Отличие позиционирования ИТ-услуг на основе доступа и позиционирования на основе полезности.

Рейтинг-контроль № 2

Составить аналитическую таблицу по одной из предложенной темы (вариант выдает преподаватель):

1. Цели и задачи проектирования информационно-технологических сервисов.
2. Способы осуществления идентификация рисков и управление ими при проектировании ИТ-сервисов.
3. Характеристика основных моделей проектирования информационных технологий-сервисов.
4. Процессы и деятельности в рамках этапа проектирования услуг (сущность, цель, входы и выходы, основные деятельности и ключевые показатели эффективности).

5. Характеристика целей и задач внедрения информационно-технологических сервисов.
6. Характеристика основных принципов внедрения ИТ-услуг.
7. Характеристика целей и задач подтверждения и тестирования информационно-технологических сервисов.
8. Характеристика основных подходов к тестированию ИТ-услуг.
9. Характеристика типов тестирования ИТ-услуг.
10. Характеристика основных видов деятельности в рамках тестирования

Рейтинг-контроль № 3

Решите тестовые задания:

1. Как называется способ предоставления ценности заказчикам через содействие им в получении результатов на выходе, которых заказчики хотят достичь без владения специфическими затратами и рисками?
 - а. Функция.
 - б. Служба
 - в. Услуга.
 - г. Процесс.
2. Доступность, мощность, безопасность и непрерывность услуг являются составляющими:
 - а. Полезности услуг.
 - б. Производительности услуг.
 - в. Мощности услуг.
 - г. Гарантии услуг.
3. Как называется функциональность ИТ-услуги с точки зрения заказчика?
 - а. Производительность;
 - б. Гарантия;
 - в. Полезность;
 - г. Мощность
4. Как называются центры сертификации специалистов по ITIL в Европе?
 - а. ISEB;
 - б. EXIN;
 - в. ILO;
 - г. Oxford
5. Какая страна является родиной ITIL?

- а. Нидерланды.
 - б. США.
 - в. Англия.
 - г. Россия.
6. Какую аббревиатуру носит Библиотека инфраструктуры информационных технологий?
- а. ISO.
 - б. ITIL.
 - в. ITSM.
 - г. MOF.
7. Как называется совокупность специализированных организационных возможностей для предоставления ценности заказчикам в форме услуг?
- а. Управление процессами.
 - б. Управление Каталогом услуг.
 - в. Управление Портфелем услуг.
 - г. Управление услугами.
8. Какой этап является основополагающим в жизненном цикле услуг?
- а. Эксплуатация услуг.
 - б. Построение стратегии.
 - в. Непрерывное улучшение услуг.
 - г. Внедрение услуг.
9. Как называется структурированный набор видов деятельности, спроектированный для достижения определенной цели?
- а. Этап.
 - б. Функция.
 - в. Цикл.
 - г. Процесс.
10. Какое "П" этапа Построения стратегии определяет направление развития поставщика услуг, его ценности и общую цель?
- а. Принципы.
 - б. Позиция.
 - в. Планы.
 - г. Перспектива.
11. Что является базисом для определения ценности услуг, предоставляемых бизнесу?
- а. Активы бизнеса.

- б. Процессы бизнеса.
 - в. Бюджет бизнеса.
 - г. Бюджет поставщика услуг.
12. В рамках какого процесса осуществляется моделирование переменных затрат на предоставление услуги?
- а. Управление стоимостью.
 - б. Управление конфигурациями.
 - в. Управление финансами.
 - г. Управление мощностями.
13. Как называется фактическая цена обеспечения услуги для поставщика услуг?
- а. Совокупная стоимость использования.
 - б. Цена предоставления.
 - в. Цена обеспечения.
 - г. Полная цена.
14. На каком этапе жизненного цикла услуг создаются метрики и системы измерения услуг?
- а. Эксплуатация услуг.
 - б. Построение стратегии.
 - в. Непрерывное улучшение услуг.
 - г. Проектирование услуг.
15. Как называется использование внешнего поставщика услуг для управления услугами?
- а. Аутсорсинг.
 - б. Ко-сорсинг.
 - в. Мультисорсинг.
 - г. Инсорсинг.
16. Какие задачи не относятся к проектированию услуг
- а. Идентификация рисков и управление ими;
 - б. Обеспечить то, что услугу можно будет использовать в соответствии с установленными для нее требованиями и ограничениями;
 - в. Развитие различных способностей и навыков в ИТ-области;
 - г. Содействие улучшению качества услуг
17. Какое из перечисленных составляющих не относится к проектированию?
- а. Функциональность.
 - б. Ресурсы.

в. Расписание.

г. Прибыль.

18. Укажите верное утверждение. Что не относят к основным аспектам проектирования услуг?

а. Проектирование процессов, необходимых для построения дизайна, внедрения, эксплуатации и улучшения услуг.

б. Проектирование решений, в том числе всех требуемых и согласованных функциональных требований.

в. Проектирование технологий, систем и инструментов управления, необходимых для предоставления услуг.

г. Проектирование методов и метрик для измерения качества, эффективности и производительности услуг.

д. Все перечисленные относятся к основным аспектам проектирования услуг.

19. Релиз это?

а. Изменение в состоянии, соответствующее перемещению услуги или конфигурационной единицы из одной стадии жизненного цикла к следующей стадии.

б. Набор аппаратного обеспечения, программного обеспечения, документации, процессов или других компонентов, которые необходимы для внедрения.

в. Деятельность, которая верифицирует, что конфигурационная единица, услуга, процесс, и т.п., соответствует спецификации или согласованным требованиям.

г. Контролируемая среда, в которой собираются (компонуются) приложения, услуги и другие сборки перед их передачей в Среду тестирования или Среду промышленной эксплуатации.

20. Чем этап внедрения ИТ-услуг предоставляет ценность для бизнеса?

а. Улучшает способность адаптироваться к новым требованиям или обстоятельствам на рынке.

б. Улучшает управление на уровне внедрения в рамках поглощений, разъединений компаний, приобретения или перемещения услуг.

в. Улучшает точность прогнозирования относительно уровня и качества новых или измененных услуг.

г. Увеличивает продуктивность персонала вследствие улучшения планирования и использования новых или измененных услуг.

д. Все перечисленные относятся к основным аспектам проектирования услуг.

21. Какие процессы относят к поддерживающим жизненный цикл услуги?

а. Планирование и поддержка внедрения.

- б. Управление изменениями.
- в. Управление релизами и развертыванием.
- г. Тестирование и подтверждение услуг.

22. Результатом тестирования требований к услугам является?

- а. Заказчик может использовать услугу с целью получения ценности;
- б. Поставщик услуг может предоставлять услугу с характеристиками, которые требует заказчик; Поставщик услуг предоставляет услугу с заданным уровнем услуг, то есть тестирование времени ответа и исправления ошибок, доступности, вспомогательных услуг;
- в. Поставщик услуг способен предоставлять, сопровождать и управлять новой или измененной услугой с использованием модели услуг, включающей в себя модель ресурсов, модель затрат, модель прогресса, модель мощностей и производительности и т.п.

23. Тестирование простоты использования это?

- а. Проверка атрибутов услуг в контексте контрактов, компонентов услуг и поддерживающих ее активов на совместимость.
- б. Проверка организации работы потенциальных пользователей услуги с ограниченными возможностями, например, глухонемых или дальтоники; в) проверка услуги со стороны их влияния на аспекты безопасности организации.

в. Тестирование плана восстановления, который должен быть разработан для каждой услуги.

24. Что контролирует проверка плана и проекта тестирования?

- а. Модель тестирования предоставляет адекватные и подходящие тесты, покрывающие все риски, связанные с услугой.
- б. Модель тестирования использует все запланированные ресурсы.
- в. Модель тестирования покрывает все ключевые аспекты интеграции и интерфейсов.
- г. Сценарии тестирования точные и завершенные.

25. Команда это?

- а. Логическая концепция, относящаяся к людям и автоматизированным системам, которые выполняют определенный процесс, деятельность или комбинацию процессов и деятельностей.
- б. Объединение людей, имеющих что-то общее.
- в. Объединение людей, которые работают вместе для достижения общей цели, но при этом они не обязательно принадлежат одной организационной структуре.
- г. Форма организационной структуры, которая существует для выполнения определенного набора деятельностей.

26. Чему соответствует следующая проблема на этапе эксплуатации ИТ-услуги: «персонал ИТ не может выполнять стандартные процедуры и рутинные работы, так как сконцентрирован на проектной деятельности»?

- а. Чрезмерной концентрации на стабильности.
- б. Чрезмерной концентрации на реагировании.
- в. Чрезмерной концентрации на качестве.
- г. Чрезмерной концентрации на стоимости.

27. Чему соответствует следующая проблема на этапе эксплуатации ИТ-услуги: «деньги тратятся прежде, чем устанавливаются требования»?

- а. Чрезмерной проактивности.
- б. Чрезмерной реактивности.
- в. Чрезмерной концентрации на качестве.
- г. Чрезмерной концентрации на стоимости.

28. В чем заключается инновационная выгода в непрерывном улучшении качества услуг

- а. Оправданные по затратам инфраструктура и услуги.
- б. Увеличение способности быстро находить новые направления, обнаруживать изменения в окружении бизнеса и адаптироваться к ним.
- в. Улучшенные метрики и формирование управленческих отчетов.
- г. Улучшение мотивации персонала.

29. Состояние чего-либо, зафиксированное на определенный момент времени это?

- а. Benchmark.
- б. Benchmarking.
- в. Validation.
- г. Point.

30. К задачам непрерывного улучшения качества услуг относят?

- а. Обзор и анализ полученных результатов на уровне услуг.
- б. Поиск возможностей и осуществление соответствующей деятельности по увеличению качества услуг и результативности/эффективности процессов управления услугами.
- в. Увеличение эффективности затрат без негативного влияния на удовлетворенность заказчиков предоставляемыми услугами.

г. Все из перечисленных.

31. Какому компоненту ЕСМ соответствует описание "поддержка бизнес-процессов и маршрутизация контента в соответствии с рабочими заданиями и состояниями?"

- а. Document Management.

- б. Records Management.
 - в. Workflow.
 - г. Web Content Management.
 - д. Groupware.
32. Как называется итоговая функция системы ввода документов?
- а. Таксономия
 - б. Агрегирование
 - в. Категоризация
 - г. Систематизация.
33. Особенности платформы ОЕСМ:
- д. Мультиплатформенность.
 - е. Широкие возможности кастомизаций и модульная архитектура.
 - ж. Полнота, интегрированность, открытость, масштабирование и отказоустойчивость.
 - з. Гибкость настройки и управления.
 - и. Все ответы верны.
34. Какому типу интеграции соответствует описание «даёт доступ к пользовательском интерфейсу удаленных приложений»?
- а. Интеграция на уровне представления.
 - б. Интеграция на уровне функциональности.
 - в. Интеграция на уровне данных.
 - г. Комплексная интеграция.
35. Какому типу интеграции соответствует описание «обеспечение прямого доступа к бизнес-логике приложений»?
- а. Интеграция на уровне представления.
 - б. Интеграция на уровне функциональности.
 - в. Интеграция на уровне данных.
 - г. Комплексная интеграция.
36. Как называется протокол сообщений для выбора WEB-сервисов:
- а. WSDL.
 - б. XML.
 - в. SOAP.
 - г. UDDI.
 - д. WDDX.
 - е. RSS.

Самостоятельная работа студентов

Самостоятельная работа студентов является неотъемлемой частью процесса подготовки бакалавров. Она направлена на усвоение системы научных и профессиональных знаний, формирования умений и навыков, приобретение опыта самостоятельной творческой деятельности. СРС помогает формировать культуру мышления студентов, расширять познавательную деятельность.

Виды самостоятельной работы по курсу:

- а) по целям: подготовка к лекциям, практическим занятиям, рейтингам, НИР.
- б) по характеру работы: изучение литературы, конспекта лекций, выполнение заданий и тестов, выполнение практических работ, решение задач.

Примерная тематика самостоятельной работы

1. Назначение пакета документов СobiT, 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.
12. Управление мощностями.
13. Управление доступностью.
14. Управление непрерывностью.
15. Управление безопасностью.
16. Взаимодействие с пользователями..
17. Управление инцидентами.
18. Управление проблемами.
19. Управление конфигурациями.
20. Управление изменениями. Состав и взаимосвязи процесса. Проблемы и метрики процесса
21. Управление релизами

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (зачет).

Вопросы к зачету

1. Понятие информационно-технологического сервиса (ИТ-услуга).
2. Классификация корпоративных ИТ-сервисов.
3. ИТ-услуга и аутсорсинг.
4. Параметры ИТ-сервиса.
5. Факторы, влияющие на ценность услуги.
6. Жизненный цикл ИТ-услуг.
7. Понятие качества ИТ-сервисов.
8. Понятие организационной зрелости при предоставлении ИТ-сервисов.
9. Понятие сервис-ориентированной архитектуры предприятия (SOA).
10. Организация и функции сервисно-ориентированной ИТ-службы предприятия.
11. Сущность управления информационно-технологическими сервисами (IT-service Management, ITSM).
12. Модель информационных процессов ITSM Reference Model.
13. Модель информационных процессов ITPM.
14. Существующие подходы к управлению ИТ-сервисами: «лучшие практики» («best practice»).
15. Существующие подходы к управлению ИТ-сервисами: стандарты (международные, национальные, отраслевые и специализированные стандарты в области ИТ).
16. Сущность библиотеки передового опыта в области управления ИТ-услугам.
17. Принципы построения ITIL. Структура ITIL.
18. Цели и задачи стратегического управления информационно-технологическими сервисами.
19. Взаимосвязь бизнес-моделей поставщика услуг и активов заказчика. Позиционирование ИТ-услуг на основе доступа.
20. Позиционирование ИТ-услуг на основе полезности
21. Формирование Портфеля ИТ-услуг.
22. Управление финансами как инструмент стратегического управления ИТ-услугами.
23. Цели и задачи проектирования информационно-технологических сервисов.
24. Проектирование процессов, поддерживающих жизненный цикл услуг.
25. Идентификация рисков и управление ими.
26. Проектирование безопасности и отказоустойчивости IT-инфраструктур, оборудования, приложений, информационных ресурсов.
27. Модели проектирования: аутсорсинг (outsourcing)

28. Модели проектирования: ко-сорсинг (co-sourcing)
29. Модели проектирования: партнерство или мультисорсинг (partnership or multisourcing)
30. Модели проектирования: аутсорсинг бизнес-процессов (Business process outsourcing)
31. Модели проектирования: предоставление услуг прикладного уровня (application service provision)
32. Модели проектирования: аутсорсинг управления знаниями (knowledge process outsourcing или КРО)
33. Подходы к разработке ИТ-услуг: традиционное проектирование
34. Подходы к разработке ИТ-услуг: быстрая разработка (RAD)
35. Подходы к разработке ИТ-услуг: покупка готовых решений.
36. Цели и задачи внедрения информационно-технологических сервисов.
37. Основные принципы внедрения ИТ-услуг.
38. Процессы и деятельности в рамках этапа внедрения ИТ-услуг
39. Цели и задачи подтверждения и тестирования информационно-технологических сервисов
40. Подходы к тестированию ИТ-услуг
41. Типы тестирования ИТ-услуг
42. Основные виды деятельности в рамках тестирования.
43. Цели и задачи эксплуатации информационно-технологических сервисов.
44. Оптимизация эксплуатации услуг.
45. Цели и задачи непрерывного улучшения информационно-технологических сервисов.
46. Основные принципы непрерывного улучшения услуг.
47. 7-шаговый процесс улучшения.
48. Управление корпоративным контентом предприятия.
49. Технология ECM - системы управления корпоративным контентом предприятия.
50. Архитектура платформ ECM-решений.
51. Управление Web-контентом предприятия.
52. Web-интеграция.
53. Управление контентом и данными Web-сайта.
54. Функционирование WCMS.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

№ п / п	Название литературы: (автор, название, издательство)	Год издания	Книгообеспеченность	
			Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4	5
Основная литература				
1	Черников, Б. В. Информационные технологии управления : учебник / Б.В. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. — 368 с.	2017		https://znanium.com/catalog/product/545268
2	Бирюков А.Н. Процессы управления информационными технологиями [Электронный ресурс]/ Бирюков А.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 263 с.	2016		http://www.iprbookshop.ru/16731.html .
3	Федотова, Е. Л. Информационные технологии в профессиональной деятельности : учеб. пособие / Е.Л. Федотова. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. — 367 с.	2018		https://znanium.com/catalog/product/944899
Дополнительная литература				
1	Гвоздева, В. А. Информатика, автоматизированные информационные технологии и системы : учебник / В.А. Гвоздева. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 542 с.	2019		(https://znanium.com/catalog/product/999615
2	Управление процессами. Методы управления предприятием с использованием информационных технологий : Учебное пособие / Липунцов Ю.П., - 2-е изд., (эл.) - М.:ДМК Пресс, 2018. - 226 с.	2018		http://znanium.com/catalog/product/982550
3	Гвоздева, В. А. Базовые и прикладные информационные технологии : учебник / В.А. Гвоздева. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 383 с.	2019		https://znanium.com/catalog/product/1019243

7.2. периодические издания

1. Журнал «КомпьютерПресс» <http://www.compress.ru>
2. Журнал «ComputerWorld Россия» <http://www.osp.ru/cw>
3. Журнал «PC Week / RE (Компьютерная неделя)» <http://www.pcweek.ru>
4. Журнал «Информационное общество» <http://www.infosoc.iis.ru>
5. Журнал «CRN / RE (ИТ-бизнес)» <http://www.crn.ru>

7.2. интернет-ресурсы

1. www.akm.ru - Информационное агентство
2. <http://www.edu.ru> – Федеральный образовательный портал
3. <http://msdn.microsoft.com/ru-ru/library/> - каталог API (Microsoft) и справочных материалов
4. <http://economics.edu.ru> - Образовательный портал
5. <http://www.studentlibrary.ru/> - ЭБС "КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА"
6. <http://znanium.com/> - ЭБС «Znanium»
7. <http://e.lib.vlsu.ru/> - ЭБС ВлГУ

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Практические работы проводятся в аудиториях, оснащенных мульти-медиа оборудованием, компьютерных классах с доступом в интернет.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения:

- Операционная система семейства MicrosoftWindows.
- Пакет офисных программ MicrosoftOffice.
- Консультант+.

Рабочую программу составил  к.ф.-м.н., доцент Крылов В.Е.

Рецензент:

Генеральный директор

ООО «Хрустальное небо»  Козырев В.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры БИЭ

протокол № 1 от «08» августа 2019 года.

Заведующий кафедрой  д.э.н., профессор Тесленко И.Б.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 38.03.05 Бизнес-информатика

протокол № 1 от «08» августа 2019 года.

Председатель комиссии  д.э.н., профессор Тесленко И.Б.

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год
Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года
Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год
Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года
Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год
Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года
Заведующий кафедрой _____

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочую программу дисциплины

УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫМИ ТЕХНОЛОГИЯМИ, СЕРВИСАМИ И КОНТЕНТОМ

образовательной программы направления подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, профиль подготовки «Информационно – аналитическое обеспечение предпринимательской деятельности»

Номер изменения	Внесены изменения в части/разделы рабочей программы	Исполнитель ФИО	Основание (номер и дата протокола заседания кафедры)
1			
2			

Заведующий кафедрой БИЭ _____ д.э.н., профессор Тесленко И.Б.