

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)

Институт экономики и менеджмента

(Наименование института)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института



Захаров П.Н.

» август 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Управление информационными технологиями – сервисами  
и контентом**

(НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

**направление подготовки / специальность**

38.03.05 Бизнес-информатика

(код и наименование направления подготовки (специальности))

**направленность (профиль) подготовки**

«Информационно-аналитическое обеспечение предпринимательской деятельности»

(направленность (профиль) подготовки)

г. Владимир

2021

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Управление информационными технологиями - сервисами и контентом» является:

- освоение теоретических основ управления информационными технологиями-сервисами, платформами и контентом;
- формирование умений определять и анализировать проблемы управления ИТ-сервисами и контентом и находить основные способы их решения;
- формирование умений и практических навыков в области управления ИТ-сервисами и контентом.

Задачи:

- получить практические навыки работы с методическим и программным инструментарием, применяемым на отдельных этапах жизненного цикла ИТ-сервисов и контента.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Управление информационными технологиями - сервисами и контентом» относится к части ОПОП бакалавриата, формируемой участниками образовательных отношений (дисциплина по выбору) по направлению 38.03.05 «Бизнес-информатика», Б1.В.19.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
ПК-4. Способен проводить идентификацию конфигурации информационной системы	ПК-4.1 Знает архитектуру, устройство и функционирование информационных систем ПК-4.2 Умеет определять базовые элементы конфигурации информационных систем в соответствии с регламентом организации ПК-4.3 Владеет навыками использования программных средств и платформ инфраструктуры информационных технологий организаций	Знает методы и инструменты управления ИТ-инфраструктурой предприятия. Умеет разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов. Владеет навыками разработки контента и ИТ-сервисов предприятия и Интернет-ресурсов.	Тестовые вопросы Ситуационные задачи Эссе

## 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов

**Тематический план  
форма обучения – очная**

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Раздел 1. Парадигма управления информационно-технологическими сервисами	7	1-2	2		4		5	
2	Раздел 2. Современные подходы и стандарты по управлению ИТ-сервисами	7	3-4	2		4		5	
3	Раздел 3. Стратегическое управление информационно-технологическими сервисами	7	5-6	2		4		5	Рейтинг-контроль №1
4	Раздел 4. Проектирование информационно-технологических сервисов	7	7-8	2		4		5	
5	Раздел 5. Внедрение информационно-технологических сервисов	7	9-10	2		4		5	
6	Раздел 6. Подтверждение и тестирование информационно-технологических сервисов	7	11-12	2		2		6	Рейтинг-контроль №2
7	Раздел 7. Эксплуатация информационно-технологических сервисов	7	13-14	2		4		6	
8	Раздел 8. Непрерывное улучшение информационно-технологических сервисов	7	15-16	2		2		6	

9	Раздел 9. Управление корпоративным контентом предприятия	7	17	1	4	6	
10	Раздел 10. Управление Web-контентом предприятия	7	18	1	4	5	Рейтинг-контроль №3
Всего за _7_ семестр:				18	36	54	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР							
Итого по дисциплине				18	36	54	Зачет

### Содержание лекционных занятий по дисциплине

#### Раздел 1. Парадигма управления информационно-технологическими сервисами.

Условия предоставления ИТ-услуги. ИТ-услуга в корпоративной среде. Классификация корпоративных ИТ-сервисов. ИТ-услуга и аутсорсинг. Понятие качества ИТ-сервисов. Понятие организационной зрелости при предоставлении ИТ-сервисов.

#### Раздел 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.

#### Раздел 3. Стратегическое управление информационно-технологическими сервисами.

Формирование ценности ИТ-услуг. Взаимосвязь бизнес-моделей поставщика услуг и активов заказчика. Позиционирование ИТ-услуг на основе доступа и позиционирование на основе полезности. Формирование Портфеля ИТ-услуг.

#### Раздел 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.

#### Раздел 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.

#### **Раздел 6. Подтверждение и тестирование информационно-технологических сервисов.**

Подходы к тестированию ИТ-услуг: обзор документации; моделирование и измерение; подход, основанный на рисках; подход, основанный на проверке соответствия стандартам; подход, основанный на опыте; симуляция; тестирование по сценариям; разыгрывание ролей; макетирование. Типы тестирования ИТ-услуг. Основные виды деятельности в рамках тестирования.

#### **Раздел 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.

#### **Раздел 8. Непрерывное улучшение информационно-технологических сервисов.**

Цели и задачи непрерывного улучшения информационных технологий-сервисов. Обзор, анализ результатов и формирование рекомендаций по улучшениям для каждого этапа. Обзор и анализ полученных результатов на уровне услуг. Поиск возможностей и осуществление соответствующей деятельности по увеличению качества услуг и результативности/эффективности процессов управления услугами. Увеличение эффективности затрат без негативного влияния на удовлетворенность заказчиков предоставляемыми услугами.

#### **Раздел 9. Управление корпоративным контентом предприятия.**

Управление корпоративным контентом предприятия. Технология ECM - системы управления корпоративным контентом предприятия. Логическая структура ECM. Система ввода документов (Capture). Система управления (Management). Система хранения (Store). Система сохранения (Preserve). Система доставки или распространения (Deliver). Архитектура платформ ECM-решений.

#### **Раздел 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.

**Лабораторная работа № 1. Тема: «Парадигма управления информационно-технологическими сервисами».**

Задание 1. Сопоставить основные группы процессов, которые определены в методологии ИР - ITSM Reference Model с основными группами процессов библиотеки ИТЦ.

Задание 2. Сопоставить основные группы процессов, которые определены в методологии ИТРМ с основными группами процессов библиотеки ИТЦ.

**Лабораторная работа № 2. Тема: «Современные подходы и стандарты по управлению ИТ-сервисами».**

Задание 1. Проанализировать некоммерческие ИТ-услуги предприятия (по вариантам) на соответствие стандартам.

Варианты:

1. Система управления проектной деятельностью
2. Корпоративный портал (поддержка групповой работы)
3. Клиентский портал (средство взаимодействия с партнёрами)
4. Файловое хранилище и служба печати
5. Безопасный доступ к ресурсам Интернет
6. Бухгалтерские приложения
7. Система документооборота
8. Юридическая справочная систем
9. Автоматизация операционной деятельности
10. Служба управления правами доступа

**Лабораторная работа № 3. Тема: «Стратегическое управление информационно-технологическими сервисами».**

Задание 1. Проанализировать некоммерческие ИТ-услуги предприятия (по вариантам) на соответствие бизнес-целям.

Варианты:

1. Система управления проектной деятельностью
2. Корпоративный портал (поддержка групповой работы)
3. Клиентский портал (средство взаимодействия с партнёрами)
4. Файловое хранилище и служба печати
5. Безопасный доступ к ресурсам Интернет
6. Бухгалтерские приложения
7. Система документооборота
8. Юридическая справочная систем

9. Автоматизация операционной деятельности
10. Служба управления правами доступа
11. Центр администрирования информационной системы
12. Система резервного копирования

**Лабораторная работа № 4. Тема: «Проектирование информационно-технологических сервисов».**

Задание 1. Составить диаграмму потоков, используя HP Operation Orchestration для следующих ИТ-услуг.

Варианты:

1. Система управления проектной деятельностью
2. Корпоративный портал (поддержка групповой работы)
3. Клиентский портал (средство взаимодействия с партнёрами)
4. Файловое хранилище и служба печати
5. Безопасный доступ к ресурсам Интернет
6. Бухгалтерские приложения
7. Система документооборота
8. Юридическая справочная систем
9. Автоматизация операционной деятельности
10. Служба управления правами доступа 1
11. Центр администрирования информационной системы
12. Система резервного копирования

**Лабораторная работа № 5. Тема: «Внедрение информационно-технологических сервисов».**

Задание 1. Составить модель для управления релизами программного обеспечения, используемого при предоставлении следующих услуг (по вариантам)

Варианты:

1. Система управления проектной деятельностью
2. Корпоративный портал (поддержка групповой работы)
3. Клиентский портал (средство взаимодействия с партнёрами)
4. Файловое хранилище и служба печати
5. Безопасный доступ к ресурсам Интернет
6. Бухгалтерские приложения
7. Система документооборота
8. Юридическая справочная систем
9. Автоматизация операционной деятельности
10. Служба управления правами доступа

11. Центр администрирования информационной системы
12. Система резервного копирования Лабораторная работа

**№ 6. Тема: «Подтверждение и тестирование информационно-технологических сервисов».**

Задание 1. Необходимо продемонстрировать умение работать с инструментом, последовательно выполняя рекомендуемые шаги. Решение должно быть прокомментировано и снабжено снимками экрана.

Алгоритм работы с программой.

1. выбор протокола записи нагрузочных скриптов;
2. запись нагрузочных скриптов;
3. параметризация и отладка нагрузочных скриптов;
4. расстановка транзакций;
5. составление сценария в HP Controller;
6. настройка запуска сценария нагрузочного тестирования;
7. контроль выполнения нагрузочного теста;
8. обработка результатов нагрузочного теста в HP Analysis.

**Лабораторная работа № 7. Тема: «Эксплуатация информационно-технологических сервисов».**

Задание 1. Провести обработку инцидентов с использованием HP Service Anywhere для определенной ИТ-услуги (по варианту, приведенному в лабораторной работе №5)

**Лабораторная работа № 8. Тема: «Непрерывное улучшение информационно-технологических сервисов».**

Задание 1. Провести обработку инцидентов с использованием IBM SmartCloud Control Desk для определенной ИТ-услуги (по варианту, приведенному в лабораторной работе №5)

**Лабораторная работа № 9. Тема: «Управление корпоративным контентом предприятия».**

Задание 1. Организовать учет, хранение и использование слабоструктурированной информации с помощью IBM ECM.

(тип хранимой информации - по варианту):

1. Копии отсканированных договоров
2. Видеофайлы конференций
3. Аудиофайлы телефонных обращений клиентов
4. Эскизы идей новой продукции
5. Файлы строительных проектов

**Лабораторная работа № 10. Тема: «Управление Web-контентом предприятия».**

Задание 1. Организовать учет, хранение и использование веб-контента с помощью 1СБитрикс (тип хранимой информации - по варианту):



1. Копии отсканированных договоров
2. Видеофайлы конференций
3. Аудиофайлы телефонных обращений клиентов
4. Эскизы идей новой продукции
5. Файлы строительных проектов

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

**5.1. Текущий контроль успеваемости** (*рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3*).

### **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 ИТIL 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 IT-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 дальтоников; 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 пользовательскому 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.



**5.2. Промежуточная аттестация** по итогам освоения дисциплины производится в виде зачета, который включает в себя ответы на теоретические вопросы.

### 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 ITRM.
  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 ИТ-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.

**5.3. Самостоятельная работа обучающегося производится в виде докладов.  
Примерная тематика самостоятельной работы**

1. Назначение пакета документов CobIT, его сравнение с ITIL.
2. Стандарт BSI 15 000, его назначение, преимущества и недостатки.
3. Интеграция ITIL и CMMI.
4. Интеграция ITIL и SixSigma.
5. Стандарт PRINCE2TM, история развития.
6. Совместное использование ITIL и PMBoK.
7. История развития и применение стандарта TOGAF.
8. История развития и применение стандарта TickIT.
9. История развития и применение стандарта ISO/IEC 19770.
10. История развития и применение стандарта ISO/IEC 15504.
11. История развития и применение стандарта ISO/IEC 27001.
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

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

**6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
ДИСЦИПЛИНЫ**

**6.1. Книгообеспеченность**

№ п/п	Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
			Наличие в электронном каталоге ЭБС

**Основная литература**

1	Гвоздева, В. А. Информатика, автоматизированные информационные технологии и системы : учебник / В.А. Гвоздева. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 542 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0856-3.	2020	Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog/product/1067007">http://znanium.com/catalog/product/1067007</a>
2	Черников, Б. В. Информационные технологии управления : учебник / Б.В. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 368 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-8199-0782-5.	2021	Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog/product/1223242">http://znanium.com/catalog/product/1223242</a>
<b>Дополнительная литература</b>			
1	Федотова, Е. Л. Прикладные информационные технологии : учебное пособие / Е. Л. Федотова, Е. М. Портнов. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 336 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-8199-0538-8.	2020	Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1043092">https://znanium.com/catalog/product/1043092</a>
2	Гаврилов, Л. П. Информационные технологии в коммерции : учебное пособие / Л. П. Гаврилов. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 238 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-103100-1.	2020	Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1064628">https://znanium.com/catalog/product/1064628</a>

**6.2. 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>

**6.3. Интернет-ресурсы**

1. [www.akm.ru](http://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

## 7. 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: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без спец. оборудования.


Компьютерная техника, используемая в учебном процессе, имеет лицензионное программное обеспечение:

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

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.03.05 Бизнес-информатика, профиль подготовки «Информационно – аналитическое обеспечение предпринимательской деятельности»

Рабочую программу составил \_\_\_\_\_ ст. преподаватель Виноградов Д.В.

Рецензент:

Рабочую программу составил  23 ст. преподаватель Виноградов Д.В.

Рецензент:

Генеральный директор

ООО «Хрустальное небо»  Козырев В.Н.

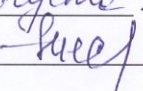
Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры БИЭ

протокол № 1 от «30» августа 2021 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 «30» августа 2021 года.

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

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 20\_\_\_\_ / 20\_\_\_\_ учебный года

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на 20\_\_\_\_ / 20\_\_\_\_ учебный года

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на 20\_\_\_\_ / 20\_\_\_\_ учебный года

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_



**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ**

в рабочую программу дисциплины

*УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫМИ ТЕХНОЛОГИЯМИ – СЕРВИСАМИ И КОНТЕКТОМ*  
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 \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

*Подпись**ФИО*