



	<b>Очно-заочная форма обучения</b>
<b>Семестр</b>	<b>2</b>
Трудоемкость, ЗЕТ	3 ЗЕТ
Трудоемкость, ч.	108 ч.
Аудиторные занятия, в т.ч.:	36 ч.
- лекции	18 ч.
- лабораторные работы	0 ч.
- практические работы	18 ч.
Самостоятельная работа	72 ч.
Контроль	0 ч.
Форма итогового контроля	зачет

Программу составил  
преподаватель кафедры АУ

Матвеев В.Е.

## СОДЕРЖАНИЕ

1 ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2 МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО .....	4
3 ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ .....	4
4 ВОСПИТАТЕЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ДИСЦИПЛИНЫ .....	5
5 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
5.1 Структура курса «Разработка и управление ИТ-сервисами».....	6
5.2 Содержание лекционных занятий (2-й семестр) – 18 часов .....	7
5.3 Темы практических занятий (2-й семестр) – 18 часов .....	7
5.4 Самостоятельная работа – 72 часа .....	8
6 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	8
7 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ .....	9
8 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11
9 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....	12
Приложение 1. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы студентов.	14
Приложение 2. Методические указания для студентов по освоению дисциплины.....	15
Приложение 3. Балльно-рейтинговая система оценки.....	16
Приложение 4. Фонд оценочных средств. ....	17

## 1 ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Основной целью изучения дисциплины «Разработка и управление ИТ-сервисами» является формирование у студентов знания о современных тенденциях управления интегрированными сервисами, платформами, контентом. Рассмотреть виды контента (как информационных ресурсов предприятия, так и Интернет-ресурсов), процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов).

## 2 МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

В соответствии с кредитно-модульной системой подготовки бакалавров по направлению 09.03.01 «Информатика и вычислительная техника» данная учебная дисциплина входит в общепрофессиональный модуль (Б1.О.03.02).

Дисциплина «Разработка и управление ИТ-сервисами» входит в число дисциплин формирования профессиональных компетенций выпускника и служит опорой для подготовки к его итоговой государственной аттестации.

Дисциплина знакомит с методами проектирования, разработкой и реализацией технических решений в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия.

## 3 ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
<b>ОПК-1</b> Способен применять естественнонаучные и общеинженерные знания, методы математического анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования в профессиональной деятельности	<b>З-ОПК-1</b> Знать: основы математики, физики, вычислительной техники и программирования <b>У-ОПК-1</b> Уметь: решать стандартные профессиональные задачи с применением естественнонаучных и общеинженерных знаний, методов математического анализа и моделирования <b>В-ОПК-1</b> Владеть: навыками теоретического и экспериментального исследования объектов профессиональной деятельности
<b>ОПК-4</b> Способен участвовать в разработке стандартов, норм и правил, а также технической документации, связанной с профессиональной деятельностью	<b>З-ОПК-4</b> Знать: основные стандарты оформления технической документации на различных стадиях жизненного цикла информационной системы. <b>У-ОПК-4</b> Уметь: применять стандарты оформления технической документации на различных стадиях жизненного цикла информационной системы <b>В-ОПК-4</b> Владеть: составление технической документации на различных этапах жизненного цикла информационной системы

## 4 ВОСПИТАТЕЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели и задачи воспитания, воспитательный потенциал дисциплин:

Направления/цели воспитания	Задачи воспитания (код)	Воспитательный потенциал дисциплин
<b>Профессиональное и трудовое воспитание</b>	<b>В16</b> Формирование культуры исследовательской и инженерной деятельности	Использование воспитательного потенциала дисциплин "Инженерная и компьютерная графика", "Детали машин и основы конструирования" для формирования навыков владения эвристическими методами поиска и выбора технических решений в условиях неопределенности через специальные задания (методики ТРИЗ, морфологический анализ, мозговой штурм и др.), культуры инженера-разработчика через организацию проектной, в том числе самостоятельной работы обучающихся с использованием программных пакетов.

## 5 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1 Структура курса «Разработка и управление ИТ-сервисами»

Общая трудоемкость дисциплины составляет **2 зачетных единицы, 108 часов.**

№ п/п	Название темы/раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную ра- боту студентов и трудоемкость (в часах)				Текущий контроль (форма*, неделя)	Максимальный балл за раздел	Индикаторы освоения компетенции
		Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа			
<b>2-й семестр</b>								
1.	ИТ-сервисы в основе деятельности современных ИС служб	2	-	-	7	-	-	3-ОПК-1 У-ОПК-1 В-ОПК-1 3-ОПК-4 У-ОПК-4 В-ОПК-4
2.	Основные функции систем управления контентом	4	-	2	10	Пр1	5	
3.	Классификация систем управления контентом: ЕСМ, CMS, Framework, корпоративный портал	6	-	4	15	Пр2, Дз	25	
4.	Контент-менеджмент в CMS	2	-	6	25	Пр3, Лр4	20	
5.	Поддержка ИТ-сервисов	4	-	6	15	Пр5	10	
Итого:		18	-	18	72		60	
Экзамен						ОВ	40	

\*Сокращение наименований форм текущего контроля и аттестации разделов:

Дз – Домашнее задание; ОВ – Ответ на вопрос; Пр – Практическая работа.

## 5.2 Содержание лекционных занятий (2-й семестр) – 18 часов

Неделя	Раздел курса, № занятия	Темы лекционных занятий	Трудоемкость, час.
1	Раздел 1 Л1	Лекция 1. Понятие ИТ-сервиса; функциональные области управления службой ИС.	2
2 - 3	Раздел 2 Л2-3	Лекции 2-3. Ввод данных; хранение контента, создание резервных копий. Категоризация, разметка контента; Поиск и индексация. Представление контента пользователю. Совместная работа над контентом; Контроль доступа. Контроль версий. Публикация контента.	4
4 - 6	Раздел 3 Л4-6	Лекции 4-6. Классификации систем управления: ECM (Enterprise Content Management). RM (Records Management). EAM системамы (Email Archiving & Management). WCM (Web Content Management). KM (Knowledge Management). DAM (Digital Assets Management). BPM (Business Process Management).	6
7 - 10	Раздел 4 Л7	Лекция 7. Принципы и приемы работы в редакторе; понятие информационного блока; принципы работы со стандартными компонентами; приемы работы с модулями систем.	2
11 - 18	Раздел 5 Л8-9	Лекции 8-9. Администрирование виртуальной инфраструктуры. Проектирование и обслуживание корпоративных сетей. Виды ИТ-аутсорсинга.	4

## 5.3 Темы практических занятий (2-й семестр) – 18 часов

Неделя	Раздел курса, № занятия	Темы практических занятий Мероприятие по текущему аудиторному контролю знаний	Трудоемкость, час.
2 - 3	Раздел 2 Пр1	Практическая работа 1. Решение кейс-задач по анализу организационной зрелости организации по степени использования информации и ИТ в его бизнес-процессах.	2
4 - 6	Раздел 3 Пр2	Практическая работа 2. Разработка решений и систем в областях ECM, CMS.	4
7 - 10	Раздел 4 Пр3, Пр4	Практическая работа 3. Принципы и приемы работы в визуальном редакторе контент-менеджера. Лабораторная работа 4. Приемы работы с модулями информационной системы	6
11 - 18	Раздел 5 Пр5	Практическая работа 5. Администрирование ИТ-сервисов	6

## 5.4 Самостоятельная работа – 72 часа

Самостоятельная работа студента по учебной дисциплине регламентируется «Положением об организации самостоятельной работы студентов в НТИ НИЯУ МИФИ».

№ п/п	Виды самостоятельной работы / разделы курса	Трудоемкость, час.
1	Изучение текущего материала по теме лекции.	7
2	Изучение текущего материала по теме лекции. Подготовка к выполнению практической работы 1.	10
3	Изучение текущего материала по теме лекции. Подготовка к выполнению практической работы 2. Подготовка домашнего задания к выступлению с докладом.	15
4	Изучение текущего материала по теме лекции. Подготовка к выполнению практической работ 3,4.	25
5	Изучение текущего материала по теме лекции. Подготовка к выполнению практической работы 5.	15

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы студентов приведен в Приложении 1.

Методические указания для студентов по освоению дисциплины приведены в Приложении 2.

## 6 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации программы дисциплины «Разработка и управление ИТ-сервисами» используются различные образовательные технологии – аудиторные занятия проводятся в форме лекций и лабораторных (практических) занятий.

В процессе изучения дисциплины на лекциях, которые проводятся в специализированной аудитории, используется мультимедийный проектор и заранее подготовленный демонстрационный материал.

В начале каждого семестра все желающие студенты обеспечиваются электронными версиями методических пособий, имеющих на кафедре, по изучаемому курсу для работы дома.

На сервере кафедры организован каталог со всеми методическими пособиями, разработанными на кафедре, для возможности постоянного студенческого доступа к ним с любого компьютера во время всех видов занятий.

Самостоятельная работа студентов подразумевает проработку лекционного материала с использованием рекомендуемой литературы (методических пособий по курсу) для подготовки к лабораторным и контрольным работам, контрольным тестам и зачету, а также выполнение контрольных домашних заданий и самостоятельное изучение ряда тем.

Для повышения уровня знаний студентов по курсу «Разработка и управление ИТ-сервисами» в течение семестра организуются консультации преподавателей (согласно графику консультаций кафедры, АУ). Во время консультационных занятий:

- проводится объяснение непонятных для студентов разделов теоретического курса;
- разъясняются алгоритмы решения задач индивидуальных домашних заданий;
- принимаются задолженности по тестовым и контрольным работам и т.д.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы студентов приведен в Приложении 1.

Методические указания для студентов по освоению дисциплины приведены в Приложении 2.

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в

учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий, предполагающих активную обратную связь между преподавателем и студентами.

В процессе изучения дисциплины «Разработка и управление ИТ-сервисами» используются интерактивные формы обучения при проведении лабораторных (практических) занятий:

- выступление студентов с докладом по теме для самостоятельного изучения;
- защита домашнего контрольного задания;
- дискуссии;
- презентации.

## 7 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств по дисциплине обеспечивает проверку освоения планируемых результатов обучения (компетенций и их индикаторов) посредством мероприятий рубежного и промежуточного контроля по дисциплине. Связь между формируемыми компетенциями и формами контроля их освоения представлена в таблице:

№ п.п.	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Результаты освоения ООП		Виды аттестации		Наименование оценочного средства
		Код контролируемой компетенции	Индикаторы освоения компетенции	Текущий контроль	Промежуточная аттестация	
1	ИТ-сервисы в основе деятельности современных ИС служб	ОПК-1 ОПК-4	3-ОПК-1 У-ОПК-1 В-ОПК-1 3-ОПК-4 У-ОПК-4 В-ОПК-4	-	-	-
2	Основные функции систем управления контентом			Пр1	По итогам текущего контроля	Защита практической работы 1
3	Классификация систем управления контентом: ЕСМ, CMS, Framework, корпоративный портал			Пр2, Дз	По итогам текущего контроля	Защита практической работы 2 Защита ДЗ
4	Контент-менеджмент в CMS			Пр3, Пр4	По итогам текущего контроля	Защита практических работ 3 и 4
5	Поддержка ИТ-сервисов			Пр5	По итогам текущего контроля	Защита практической работы 5.

В целях повышения эффективности процесса обучения студентов и стимулирования их самостоятельной работы в течение семестра используется система контроля текущей успеваемости и достижения ПР УД, включающая:

- посещение лекций;
- выполнение практических контрольных работ (проверка практических навыков студента);

- выполнение контрольных тестов (программированный экспресс-опрос по теоретическому материалу);
- самостоятельное изучение ряда тем.

Для оценки достижений студента используется балльно-рейтинговая система (Приложение 3).

Для целей промежуточной аттестации используется фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине (Приложение 4).

Результаты каждого тестового задания оцениваются в баллах, на основании которых выставляется оценка.

Задание, по которому проводится тест, считается зачтенным, если по нему набрано не менее половины от максимального количества баллов.

К экзамену в конце семестра студент допускается, если он сдал все лабораторные работы, выполнил все тестовые задания на положительные оценки.

На зачете студенту предлагается выполнить два теоретических вопроса по различным темам курса.

Итоговая экзаменационная оценка по курсу выводится с учетом балла, полученного на экзамене, и баллов, полученных по указанным выше компонентам аттестации текущей работы студента в семестре. Шкала перевода баллов в традиционную систему оценок представлена в следующей таблице:

Оценка по 5 бальной шкале	Зачет	Сумма баллов по дисциплине	Оценка (ECTS)	Градация
5 (отлично)	Зачтено	90-100	A	Отлично
4 (хорошо)		85-89	B	Очень хорошо
		75-84	C	Хорошо
		70-74	D	Удовлетворительно
3 (удовлетворительно)		65-69		
			60-64	E
2 (неудовлетворительно)	Не зачтено	Ниже 60	F	Неудовлетворительно

## 8 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1 Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины

1 Бараксанов, Д. Н. Управление ИТ-сервисами и контентом: Учебное пособие [Электронный ресурс] / Д. Н. Бараксанов, Ю. П. Ехлаков. — Томск: ТУСУР, 2015. — 144 с.

2 Гениатулина, Е.В. CMS – системы управления контентом: учебное пособие / Е.В. Гениатулина; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. - Новосибирск: НГТУ, 2015.- 63 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7782-2696-8;

3 Ехлаков, Ю. П. Модели и алгоритмы управления жизненным циклом программного продукта: Монография [Электронный ресурс] / Ю. П. Ехлаков, Е. А. Янченко, Д. Н. Бараксанов. — Томск: ТУСУР, 2013. — 197 с.

4 Журавлева, Т. Ю. Практикум по освоению дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» / Журавлева Т.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 29 с.

5 Тузовский, А. Ф. Проектирование и разработка web-приложений : учебное пособие / Тузовский А.Ф.— Электрон. текстовые данные.— Томск: Томский политехнический университет, 2014.— 219 с.

6 Бирюков, А.Н. Процессы управления информационными технологиями / А.Н. Бирюков. - 2-е изд., испр. - Москва : Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. - 264 с

### 8.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Наименование ресурса	Электронный адрес ресурса
1) ЭБС «Лань»	<a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>
2) Образовательная платформа Юрайт	<a href="https://urait.ru/bcode/468952">https://urait.ru/bcode/468952</a>
3) Образовательный портал НИЯУ МИФИ	<a href="https://online.mephi.ru/">https://online.mephi.ru/</a>
4) Научная библиотека НИЯУ МИФИ	<a href="http://library.mephi.ru/">http://library.mephi.ru/</a>

## **9 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Учебная дисциплина обеспечена учебно-методической документацией и материалами. Её содержание представлено в локальной сети учебного заведения и находится в режиме свободного доступа для студентов. Доступ студентов для самостоятельной подготовки осуществляется через компьютеры библиотеки и компьютерных классов НТИ НИЯУ МИФИ.

Лекционные занятия:

1. Комплект электронных презентаций/слайдов;
2. Аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук).

Практические занятия:

1. Лаборатория 102 (Лаборатория микропроцессорных систем), оснащенная персональными компьютерами;

2. Презентационная техника (проектор, экран, ноутбук),

3. Пакеты ПО общего назначения (Текстовый, табличный, презентационный редакторы, Adobe Acrobat, браузер)

Прочее

1. Рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет,

2. Рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ**  
к рабочей программе по курсу  
«Разработка и управление ИТ-сервисами»  
для ООП ВПО 09.03.01

на 20\_\_\_/20\_\_\_ уч.год

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

---

---

---

---

---

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры «\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  
Заведующий кафедрой АУ

на 20\_\_\_/20\_\_\_ уч.год

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

---

---

---

---

---

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры «\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  
Заведующий кафедрой АУ

на 20\_\_\_/20\_\_\_ уч.год

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

---

---

---

---

---

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры «\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  
Заведующий кафедрой АУ

Программа действительна

на 20\_\_\_/20\_\_\_ уч.год \_\_\_\_\_ (заведующий кафедрой АУ)

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ.

№	Литература	Год	Курс	Номер группы	Семестр	Кол-во студентов	Кол-во книг	Коэффициент книгообеспеченности
<b>Основная литература</b>								
1	<b>Бараксанов. Л. Н.</b> Управление ИТ-сервисами и контентом: Учебное пособие [Электронный ресурс] / Л. Н. Бараксанов, Ю. П. Ехлаков. — Томск: ТУСУР, 2015. — 144 с.	2015	1	ИТ-15	2	14	14	1,0
2	<b>Гениятулина. Е.В.</b> CMS – системы управления контентом: учебное пособие / Е.В. Гениятулина: Министерство образования и науки Российской Федерации. Новосибирский государственный технический университет. - Новосибирск: НГТУ, 2015.- 63 с	2015	1	ИТ-15	2	14	14	1,0
3	<b>Ехлаков. Ю. П.</b> Модели и алгоритмы управления жизненным циклом программного продукта: Монография [Электронный ресурс] / Ю. П. Ехлаков, Е. А. Янченко, Л. Н. Бараксанов. — Томск: ТУСУР, 2013. — 197 с.	2013	1	ИТ-15	2	14	14	1,0
4	<b>Журавлева. Т. Ю.</b> Практикум по освоению дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» / Журавлева Т.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 29 с.	2014	1	ИТ-15	2	14	14	1,0
5	<b>Тузовский. А. Ф.</b> Проектирование и разработка web-приложений : учебное пособие / Тузовский А.Ф.— Электрон. текстовые данные.— Томск: Томский политехнический университет, 2014.— 219 с.	2014	1	ИТ-15	2	14	14	1,0
<b>Дополнительная литература</b>								
1	<b>Бирюков. А.Н.</b> Процессы управления информационными технологиями / А.Н. Бирюков. - 2-е изд. испр. - Москва : Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. - 264 с	2016	1	ИТ-15	2	14	14	1,00

## **ПРИЛОЖЕНИЕ 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.**

- Стандарт организации СТО НТИ-2-2014. Требования к оформлению текстовой документации;
- Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся НТИ НИЯУ МИФИ.

### ПРИЛОЖЕНИЕ 3. БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНКИ.

Распределение баллов текущего рейтинга по видам деятельности студента направления подготовки 09.03.01 при изучении курса "Разработка и управление IT-сервисами" предоставлено в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Распределение баллов текущего рейтинга за семестр 2

№ п/п	Наименование раздела	Рубежный контроль	Максимальный балл
1	ИТ-сервисы в основе деятельности современных ИС служб	-	-
2	Основные функции систем управления контентом	Лр1	5
3	Классификация систем управления контентом: ECM, CMS, Framework, корпоративный портал	Лр2, Дз	25
4	Контент-менеджмент в CMS	Лр3, Лр4	20
5	Поддержка ИТ-сервисов	Лр5	10
6	Зачет		40
<b>ИТОГО</b>			<b>100</b>

## ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.

Для оценки результатов обучения в зависимости от оцениваемого средства используются следующие шкалы оценок:

Критерии оценок	Шкала оценок
1	2
ДЗ	
Полнота знаний теоретического контролируемого материала	Домашнее задание (ДЗ) – макс. 10 баллов Индивидуальное задание, разработать и представить концепт IT-сервиса для использования в любой отрасли. Провести аналитику эффективности, пользы применения. Указать все данные необходимые в реализации: инструменты, бюджет, человеческие ресурсы, технические ресурсы и т.д. Провести анализ жизнеспособности продукта.
Зачет	
Полнота знаний теоретического контролируемого материала	При промежуточной аттестации количество баллов определяется качеством и полнотой ответа студента на предоставленный вопрос. Задание на экзамен – макс. 40 баллов Задание на экзамен – ответить на два вопроса из приведенного списка. За каждый вопрос – макс. 20 баллов: 20 баллов ставится за полный ответ на вопрос. 15 баллов ставится за достаточно полный ответ на вопрос с незначительными недочетами. 10 баллов ставится в случае неполного ответа на вопрос. 0 баллов ставится, если в беседе со студентом выясняется, что он не знает основных понятий и определений курса. В индивидуальном порядке по теме лекций могут быть заданы на экзамене дополнительные вопросы (из перечня).

### Материалы, необходимые для оценки результатов обучения

#### Перечень вопросов к зачету (2 семестр)

1. Какие факторы влияют на организационную структуру службы ИС?
2. Какая существует связь между функциями службы ИС и параметрами ИТ-сервиса?
3. Преимущества использования типовых моделей бизнес-процессов службы ИС?
4. Поясните понятие ИТ-менеджмента.
5. Перечислите основные объекты ИТ-менеджмента.
6. Что определяет инфраструктура ИТ-предприятия?
7. Чем обусловлены постоянные изменения в ИС предприятий?
8. Поясните понятие «ИТ-сервис».
9. Приведите примеры корпоративных ИТ-сервисов.
10. Перечислите основные характеристики ИТ-сервисов.
11. Как задается характеристика «время обслуживания» для ИТ-сервиса?
12. Как задается характеристика «производительность» для ИТ-сервиса?
13. Почему в организационной структуре службы ИС целесообразно выделять подразделения разработки и сопровождения ИС?
14. Поясните основные функциональные направления службы ИС.
15. Какие факторы влияют на организационную структуру службы ИС?
16. Какая существует связь между функциями службы ИС и параметрами ИТ-сервиса?

17. Какие возможны варианты перехода от функциональной к процессной модели службы ИС предприятия?
18. Какие имеются преимущества использования типовых моделей бизнес-процессов службы ИС?
19. Как характеризуется роль ИС-службы в современном бизнесе?
20. Какие процессы включены в блок поддержки ИТ-сервисов?
21. Какие процессы включены в блок предоставления ИТ-сервисов?
22. Поясните понятие «конфигурационная единица».
23. Приведите основные функции процесса управления изменениями.
24. Поясните назначение процесса управления релизами.
25. Описать процесс разработки сервиса.
26. Поясните понятие «релиз». Как классифицируются релизы по показателю масштаба изменений?
27. Приведите основные функции процесса управления релизами.
28. Поясните назначение «процесса управления мощностями».
29. Приведите основные функции процесса управления мощностями.
30. Поясните понятие «доступностью ИТ-сервиса».
31. Приведите основные функции процесса управления доступностью.
32. Поясните назначение процесса управления непрерывностью.
33. Поясните назначение процесса управления финансами ИТ-службы. Приведите основные функции процесса управления финансами ИТ-службы.
34. Поясните назначение процесса управления безопасностью.
35. Поясните сущность реактивного принципа работы службы ИТ-поддержки
36. Поясните сущность проактивного принципа работы службы ИТ-поддержки.
37. Поясните основное назначение блока процессов «Согласование задач бизнеса и ИТ».
38. Поясните основное назначение блока процессов «Планирование и управление ИТ-сервисами».
39. Поясните основное назначение блока процессов «Разработка и внедрение ИТ-сервисов».
40. Поясните основное назначение блока процессов «Оперативное управление ИТ-сервисами».
41. Поясните основное назначение блока процессов «Обеспечение ИТ-сервисами».
42. Назовите основные стадии внедрения процессного управления ИТ-службы предприятия.
43. Какие процессы внедряются на стадии «Управление ИТ-инфраструктурой»?
44. Какие процессы внедряются на стадии «Управление сервисами»?
45. Какие процессы внедряются на стадии «Управление деловыми характеристиками ИТ»?
46. Поясните сущность процесса «Обеспечение управленческих систем корпоративной информацией».
47. Поясните сущность процесса «Реализация и развертывание решений».
48. Поясните сущность процесса «Обеспечение ИТ-сервисами».
49. Поясните сущность процесса «Поддержка ИТ-сервисов и решений».
50. Поясните сущность процесса «Управление ИТ-ресурсами и ИТ-инфраструктурой».