Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Департамент координации деятельности организаций
в сфере сельскохозяйственных наук
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный аграрный университет»

Эколого-мелиоративный факультет
наименование факультета

УТВЕРЖДАЮ
Декан эколого-мелиоративного
наименование факультета

_____ О.А. Корчагина
подпись *инициалы фамилия*

26 октября 2022 г.
дата

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ ВОЛГОГРАДСКИЙ ГАУ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 617a770026af82a74a598c23838b44c5
Владелец: Корчагина Ольга Александровна
Действителен: с 06.10.2022 по 06.10.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.Б.21 Управление ИТ-сервисами и контентом
индекс и наименование дисциплины

Кафедра_____Информационные системы и технологии_____
наименование кафедры

Уровень высшего образования бакалавриат_____
бакалавриат / специалитет / магистратура

Направление подготовки (специальность) 38.03.05 Бизнес-информатика
шифр и наименование направления подготовки

Направленность (профиль) Бизнес-информатика в АПК_____
наименование направленности (профиля) программы

Форма обучения очная/заочная_____
очная / очно-заочная / заочная

Год начала реализации образовательной программы 2020

Волгоград
2022

Автор(ы):

доцент		Д.П. Арьков
должность	*подпись*	*инициалы фамилия*
ст. преподаватель		М.П. Васильев
должность	*подпись*	*инициалы фамилия*

Рабочая программа дисциплины согласована с руководителем основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика
шифр и наименование направления подготовки (специальности)

Бизнес-информатика в АПК
наименование направленности (профиля) программы

Заведующий кафедрой		О.В. Кочеткова
должность	*подпись*	*инициалы фамилия*

Рабочая программа дисциплины обсуждена и одобрена на заседании кафедры Информационные системы и технологии
наименование кафедры

Протокол № 2 от 20 октября 2022 г.

Заведующий кафедрой _____ О.В. Кочеткова
подпись *инициалы фамилия*

Рабочая программа дисциплины обсуждена и одобрена на заседании методической комиссии эколого-мелиоративного факультета
наименование факультета

Протокол № 2 от 25 октября 2022 г.
дата

Председатель
методической комиссии факультета _____ А.К. Васильев
подпись *инициалы фамилия*

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цель дисциплины – сформировать у студентов знания о современных тенденциях управления интегрированными сервисами, платформами, контентом.

Задачи дисциплины:

- знать виды контента (как информационных ресурсов предприятия, так и Интернет-ресурсов), процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);
- уметь управлять процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов, управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);
- владеть методами управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов; методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов); методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия.

Изучение дисциплины направлено на формирование общепрофессиональных компетенций, а также знаний, умений, навыков, необходимых для решений профессиональных задач в аналитической и производственно-технологической деятельности:

Шифр компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты
ОПК – 3	способность работать с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях	Знать: современные ИКТ в процессном управлении
		Уметь: осуществлять поиск информации из различных источников
		Владеть: навыками применения современных программно-технических средств для решения прикладных задач
ПК-3	выбор рациональных информационных систем и информационно-коммуникативных технологий решения для управления бизнесом	Знать: правила выбора информационных систем для управления бизнесом
		Уметь: эксплуатировать и сопровождать информационные системы.
		Владеть: навыками эксплуатации информационных систем.
ПК-6	управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных серверов (контент-сервисов)	Знать: виды контента информационных ресурсов предприятия и Интернет- ресурсов, процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)

		Уметь: управлять процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов, управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)
		Владеть: методами управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов; методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)
ПК-7	использование современных стандартов и методик, разработка регламентов для организации управления процессами жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятия	Знать: основы использования современных стандартов и методик
		Уметь: разрабатывать регламенты для организации управления процессами жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятия
		Владеть: навыками разработки регламентов для организации управления процессами жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятия
ПК-16	умение разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсы	Знать: подходы управления контентом предприятия и Интернет ресурсов
		Уметь: управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов; управлять процессами создания и использования информационных сервисов(контент-сервисов)
		Владеть: методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов
ПК-27	способность использовать лучшие практики продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг	Знать: основы продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг
		Уметь: использовать лучшие практики продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг

		Владеть: навыками использования лучших практик продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг

2 Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина Б1.Б.21 «Управление ИТ сервисами и контентом» основывается на знаниях, полученных на дисциплине Б1.Б.19 «Моделирование бизнес-процессов». Знания, полученные при изучении данной дисциплины, необходимы для успешного освоения дисциплины, Б1.Б.23 «Управление жизненным циклом информационных систем».

3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Очная форма обучения

Вид учебной работы		**Всего часов**	**Распределение часов по семестрам**
			№ 8
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по учебным занятиям), всего		**48**	**48**
Лекции (Л)		12	12
Практические занятия (ПЗ)/ Семинары (С)		12	12
Лабораторные работы (ЛР)		24	24
Самостоятельная работа студента (СРС), всего		**60**	**60**
Курсовой проект (КП)		-	-
Курсовая работа (КР)		-	-
Расчетно-графическая работа (РГР)		-	-
Реферат (Реф)		-	-
Самостоятельное изучение разделов и тем		60	60
Переаттестовано		-	-
Вид промежуточной аттестации	зачет	**0**	**0**
	зачет с оценкой	-	-
	экзамен	**-**	**-**
Общая трудоемкость	**часов**	**108**	**108**
	зачетных единиц	**4**	**4**

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	**Всего часов**	**Распределение часов по курсам**
		№ 5
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по учебным занятиям), всего	**48**	**48**
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)/ Семинары (С)	8	8
Лабораторные работы (ЛР)	6	6

Вид учебной работы		Всего часов	Распределение часов по курсам
			№ 5
Самостоятельная работа студента (СРС), всего		**86**	**86**
Курсовой проект (КП)		-	-
Курсовая работа (КР)		-	-
Расчетно-графическая работа (РГР)		-	-
Реферат (Реф)		-	-
Самостоятельное изучение разделов и тем		86	86
Переаттестовано		-	-
Вид промежуточной аттестации	зачет	**3**	**3**
	зачет с оценкой	-	-
	экзамен	**-**	**-**
Общая трудоемкость	**часов**	**108**	**108**
	зачетных единиц	**4**	**4**

4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Содержание лекций

№ п/п	Тема лекции	Объем, ч	
		форма обучения	
		очная	заочная
1	ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы	2	-
2	ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы	2	2
3	Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами	2	-
4	Решения IBM по управлению информационными системами	2	-
5	Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем	2	-
6	Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия	2	2
Всего		12	4

4.2 Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Тема практических занятий	Объем, ч	
		Форма обучения	
		очная	заочная
1	Модель информационных процессов ITSM	2	2
2	Управление идентификацией – Identity Management; решение HP OpenView Service Desk	2	2
3	Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli	2	2
4	Инструментарий управления ИТ-инфраструктурой	2	2
5	Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия	4	-
Всего		12	8

4.3 Лабораторные работы

№ п/п	Тема лабораторной работы	Объем, ч	
		Форма обучения	
		очная	заочная
1	Процессы поддержки ИТ-сервисов	2	2
2	Процессы предоставления ИТ-сервисов	2	2
3	Управление ИТ-инфраструктурой	2	2
4	Управление ИТ-ресурсами	2	-
5	Методология Microsoft по эксплуатации ИС	4	-
Всего		12	6

4.4 Перечень тем для самостоятельного изучения

№ п/п	Тема самостоятельной работы	Объем, ч	
		Форма обучения	
		очная	заочная
1	Назначение пакета документов CobiT, его сравнение с ITIL	6	8
2	Стандарт BSI 15 000, его назначение, преимущества и недостатки	6	8
3	Интеграция ITIL и CMMI	6	8
4	Интеграция ITIL и Six Sigma	6	8
5	Стандарт PRINCE2TM, история развития.	6	8
6	Совместное использование ITIL и PMBoK.	6	8
7	История развития и применение стандарта TOGAF.	6	8
8	История развития и применение стандарта TickIT.	6	6
9	История развития и применение стандарта ISO/IEC 19770.	6	8
10	История развития и применение стандарта ISO/IEC 15504.	4	8
11	История развития и применение стандарта ISO/IEC 27001	2	8
Всего		60	86

4.5 Другие виды самостоятельной работы

Не предусмотрены

5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине рекомендуется следующая учебно-методическая литература:

1. Грекул В. И., Коровкина Н. Л., Куприянов Ю. В. Методические основы управления

ИТ-проектами. Издательство: Интернет-университет информационных технологий, Бином. Лаборатория знаний, 2011 г. – 392 стр.

2. Ингланд, Роб. Введение в реальный ITSM (Introduction to Real ITSM). Переводчик Роман Журавлев. Издательство: Гаятри/Livebook, 2010 г. – 132 стр.

3. Максимов Н. В., Партыка Т. Л., Попов Т. Л. Современные информационные технологии. Издательство: Форум, 2012 г. – 512 стр.

6 Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (фонд оценочных средств)

6.1 Перечень компетенция с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Перечень компетенций, на освоение которых направлена дисциплина

Шифр компетенции	Содержание компетенции
ОПК-3	способность работать с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях
ПК-3	выбор рациональных информационных систем и информационно-коммуникативных технологий решения для управления бизнесом
ПК-6	управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных серверов (контент-сервисов)
ПК-7	использование современных стандартов и методик, разработка регламентов для организации управления процессами жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятия
ПК-16	умение разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсы
ПК-27	способность использовать лучшие практики продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг

Этапы формирования компетенций
в процессе освоения образовательной программы

Участвующие в формировании компетенций дисциплины, модули, практики		Форма обучения	Курсы обучения					
Индекс	Наименование		1 курс	2 курс	3 курс	4 курс	5 курс	6 курс
ОПК-3 - способность работать с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях								
Б1.Б.9	Компьютерная математика	Очная	+					
		Заочная	+					
Б1.Б.15	Теоретические основы информатики	Очная	+					
		Заочная	+					
Б1.Б.17	Вычислительные системы, сети, телекоммуникации	Очная	+					
		Заочная		+				
Б1.Б.21	Управление ИТ сервисами и контентом	Очная				+		
		Заочная					+	

Б1.В.ОД.1	Бухгалтерский и управленческий учет	Очная		+				
		Заочная		+				
Б1.В.ОД.8	Нечеткая логика и нейронные сети	Очная		+				
		Заочная		+				
Б1.В.ДВ.6.1	Геоинформационные системы в агробизнесе	Очная			+			
		Заочная			+			
Б1.В.ДВ.6.2	Геоинформационные технологии в управлении природными ресурсами	Очная			+			
		Заочная			+			
ПК-3 – выбор рациональных информационных систем и информационно-коммуникативных технологий решения для управления бизнесом								
Б1.Б.21	Управление ИТ сервисами и контентом	Очная				+		
		Заочная					+	
Б1.В.ОД.3	Информационные системы управления производственной компанией	Очная		+	+			
		Заочная			+			
Б1.В.ОД.4	Системы поддержки принятия решений	Очная		+				
		Заочная		+	+			
Б1.В.ДВ.1.1	Стратегический менеджмент	Очная	+					
		Заочная	+					
Б1.В.ДВ.1.2	Развитие информационного общества	Очная			+	+		
		Заочная			+	+		
Б1.В.ДВ.6.1	Геоинформационные системы в агробизнесе	Очная				+		
		Заочная			+			
Б1.В.ДВ.6.2	Геоинформационные технологии в управлении природными ресурсами	Очная			+			
		Заочная			+			
Б1.В.ДВ.7.1	Интеллектуальные информационные системы	Очная				+		
		Заочная				+	+	
Б1.В.ДВ.7.2	Применение экспертных систем в АПК	Очная				+		
		Заочная				+	+	
Б1.В.ДВ.9.1	Анализ инноваций в экономике, управлении и ИТ	Очная				+		
		Заочная					+	
Б1.В.ДВ.9.2	Создание новых бизнесов на основе инноваций в ИТ	Очная				+		
		Заочная					+	
Б2.П.1	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	Очная			+			
		Заочная				+		
Б2.П.2	Преддипломная практика	Очная				+		
		Заочная					+	
ПК-6 - управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами со-здания и использования информационных серверов (контент-сервисов)								

Б1.Б.21	Управление ИТ сервисами и контентом	Очная				+		
		Заочная					+	
Б1.В.ДВ.5.1	Разработка электронного портала агрофирмы	Очная			+			
		Заочная				+		
Б1.В.ДВ.8.1	Управление интернет-проектом	Очная		+	+			
		Заочная			+	+		
Б1.В.ДВ.8.2	Управление проектами автоматизации	Очная		+	+			
		Заочная			+	+		
ПК-7 - использование современных стандартов и методик, разработка регламентов для организации управления процессами жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятия								
Б1.Б.21	Управление ИТ сервисами и контентом	Очная				+		
		Заочная					+	
Б1.Б.22	ИТ инфраструктура предприятия	Очная			+			
		Заочная				+	+	
Б1.Б.23	Управление жизненным циклом информационных систем	Очная				+		
		Заочная					+	
Б1.В.ОД.9	Стандартизация, сертификация, и управление качеством ПО	Очная			+	+		
		Заочная			+	+		
Б1.В.ДВ.1.1	Стратегический менеджмент	Очная		+				
		Заочная		+				
Б1.В.ДВ.1.2	Развитие информационного общества	Очная		+				
		Заочная		+				
Б2.У.1	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	Очная		+				
		Заочная			+			
ПК- 16 - умение разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсы								
Б1.Б.18	Программирование	Очная	+					
		Заочная	+					
Б1.Б.21	Управление ИТ сервисами и контентом	Очная				+		
		Заочная					+	
Б2.П.1	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	Очная			+			
		Заочная				+		
ПК-27 - способность использовать лучшие практики продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг								
Б1.Б.21	Управление ИТ сервисами и контентом	Очная				+		
		Заочная					+	
Б2.П.2	Преддипломная практика	Очная				+		
		Заочная					+	

Основными этапами формирования указанных компетенций при освоении дисциплины является последовательное изучение содержательно связанных между собой модулей (разделов, тем). Изучение каждого модуля (раздела, темы) предполагает овладение обучающимся необходимыми компетенциями. Результат аттестации на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения их обучающимися.

Этапы формирования компетенций
в процессе изучения дисциплины

Контролируемые этапы (разделы) дисциплины	Оценочные средства по этапам формирования компетенций	
	Текущий контроль	Промежуточный контроль
ОПК-3 - способность работать с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях		Зачет
ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы	опрос	
ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы	опрос	
Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами	опрос	
Решения IBM по управлению информационными системами	опрос	
Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем	опрос	
Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия	опрос	
ПК-3 - выбор рациональных информационных систем и информационно-коммуникативных технологий решения для управления бизнесом		
Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами	опрос	
Решения IBM по управлению информационными системами	опрос	
Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем	опрос	
Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия	опрос	
ПК-6 - управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных серверов (контент-сервисов)		
Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами	опрос	
Решения IBM по управлению информационными системами	опрос	
ПК-7 - использование современных стандартов и методик, разработка регламентов для организации управления процессами жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятия		
ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы	опрос	
ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы	опрос	
ПК-16 - умение разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсы		
Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия	опрос	
ПК-27 - способность использовать лучшие практики продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг		
Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами	опрос	

Контролируемые этапы (разделы) дисциплины	Оценочные средства по этапам формирования компетенций	
	Текущий контроль	Промежуточный контроль
Решения IBM по управлению информационными системами	опрос	
Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем	опрос	

6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

6.2.1 Текущий контроль

Показатели оценивания компетенций
на различных этапах их формирования в процессе изучения дисциплины

Контролируемые этапы (разделы) практики	Показатели оценивания компетенций	
ОПК-3 - способность работать с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях		
ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами Решения IBM по управлению информационными системами Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия	Знает	современные ИКТ в процессном управлении
	Умеет	осуществлять поиск информации из различных источников
	Владеет	навыками применения современных программно-технических средств для решения прикладных задач
ПК-3 - выбор рациональных информационных систем и информационно-коммуникативных технологий решения для управления бизнесом		
Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами Решения IBM по управлению информационными системами Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия	Знает	правила выбора информационных систем для управления бизнесом
	Умеет	эксплуатировать и сопровождать информационные системы
	Владеет	навыками эксплуатации информационных систем
ПК- 6 - управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных серверов (контент-сервисов)		
Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами Решения IBM по управлению информационными системами	Знает	виды контента информационных ресурсов предприятия и Интернет-ресурсов, процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)
	Умеет	управлять процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов, управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-

		сервисов)
	Владеет	методами управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов; методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)
ПК-7 - использование современных стандартов и методик, разработка регламентов для организации управления процессами жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятия		
ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы	Знает	основы использования современных стандартов и методик
	Умеет	разрабатывать регламенты для организации управления процессами жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятия
	Владеет	навыками разработки регламентов для организации управления процессами жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятия
ПК-16 - умение разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсы		
Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры пред-приятия	Знает	подходы управления контентом предприятия и Интернет ресурсов
	Умеет	управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов; управлять процессами создания и использования информационных сервисов(контент-сервисов)
	Владеет	методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)
ПК-27 - способность использовать лучшие практики продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг		
Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами Решения IBM по управлению информационными системами Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем	Знает	основы продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг
	Умеет	использовать лучшие практики продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг
	Владеет	навыками использования лучших практик продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг

Шкала и критерии оценивания формируемых компетенций в процессе изучения дисциплины, соотнесенные с этапами их формирования

Контролируемые этапы (разделы) практики	Форма оценочного средства	Шкала оценивания	Критерии оценки
ОПК-3 - способность работать с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях			

ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами Решения IBM по управлению информационными системами Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия	Опрос	«Отлично»	Владеет навыками применения современных программно-технических средств для решения прикладных задач
		«Хорошо»	Умеет осуществлять поиск информации из различных источников
		«Удовлетворительно»	Знает о современных информационно-коммуникационных технологиях
		«Неудовлетворительно»	- не ответил на поставленные вопросы
ПК-3 - выбор рациональных информационных систем и информационно-коммуникативных технологий решения для управления бизнесом			
Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами Решения IBM по управлению информационными системами Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия	опрос	«Отлично»	Владеет навыками эксплуатации информационных систем
		«Хорошо»	Умеет эксплуатировать и сопровождать информационные системы
		«Удовлетворительно»	Знает правила выбора информационных систем для управления бизнесом
		«Неудовлетворительно»	- не ответил на поставленные вопросы
ПК- 6 - управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных серверов (контент-сервисов)			
Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами Решения IBM по управлению информационными системами	опрос	«Отлично»	Владеет методами управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов; методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)

		«Хорошо»	Умеет управлять процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов, управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)
		«Удовлетворительно»	Знает виды контента информационных ресурсов предприятия и Интернет-ресурсов, процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)
		«Неудовлетворительно»	- не ответил на поставленные вопросы
ПК-7 - использование современных стандартов и методик, разработка регламентов для организации управления процессами жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятия			
ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы	опрос	«Отлично»	Владеет навыками разработки регламентов для организации управления процессами жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятия
		«Хорошо»	Умеет разрабатывать регламенты для организации управления процессами жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятия
		«Удовлетворительно»	Знает основы использования современных стандартов и методик
		«Неудовлетворительно»	- не ответил на поставленные вопросы
ПК-16 - умение разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсы			
Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия	опрос	«Отлично»	Владеет методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)
		«Хорошо»	Умеет управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов; управлять процессами создания и использования ин-

			формационных сервисов(контент-сервисов)
		«Удовлетворительно»	Имеет представления о подходах управления контентом предприятия и Интернет ресурсов
		«Неудовлетворительно»	- не ответил на поставленные вопросы
ПК-27 - способность использовать лучшие практики продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг			
Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами Решения IBM по управлению информационными системами Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем	опрос	«Отлично»	Владеет навыками использования лучших практик продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг
		«Хорошо»	Умеет использовать лучшие практики продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг
		«Удовлетворительно»	Знает основы продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг
		«Неудовлетворительно»	- не ответил на поставленные вопросы

6.2.2 Промежуточная аттестация

Показатели оценивания компетенций в результате изучения дисциплины в процессе освоения образовательной программы

Показатели оценивания компетенций	
ОПК-3 - способность работать с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях	
Знает	современные ИКТ в процессном управлении
Умеет	осуществлять поиск информации из различных источников
Владеет	навыками применения современных программно-технических средств для решения прикладных задач
ПК-3 - выбор рациональных информационных систем и информационно-коммуникативных технологий решения для управления бизнесом	
Знает	правила выбора информационных систем для управления бизнесом
Умеет	эксплуатировать и сопровождать информационные системы
Владеет	навыками эксплуатации информационных систем
ПК- 6 - управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных серверов (контент-сервисов)	
Знает	виды контента информационных ресурсов предприятия и Интернет- ресурсов, процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)
Умеет	управлять процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов, управлять процессами создания и использования информационных

	сервисов (контент-сервисов)
Владеет	методами управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов; методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)
ПК-7 - использование современных стандартов и методик, разработка регламентов для организации управления процессами жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятия	
Знает	основы использования современных стандартов и методик
Умеет	разрабатывать регламенты для организации управления процессами жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятия
Владеет	навыками разработки регламентов для организации управления процессами жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятия
ПК-16 - умение разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсы	
Знает	подходы управления контентом предприятия и Интернет ресурсов
Умеет	управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов; управлять процессами создания и использования информационных сервисов(контент-сервисов)
Владеет	методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)
ПК-27 - способность использовать лучшие практики продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг	
Знает	основы продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг
Умеет	использовать лучшие практики продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг
Владеет	навыками использования лучших практик продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг

Шкала и критерии оценивания формируемых компетенций в результате изучения дисциплины в процессе освоения образовательной программы

Шкала оценивания	Критерии оценки
Зачет	
«Зачтено»	- ответил полностью на поставленные вопросы; - владеет навыками применения современных программно-технических средств для решения прикладных задач; - владеет навыками обследования деятельности предприятия и его ИТ-инфраструктуры – умеет осуществлять поиск информации из различных источников; умеет проводить обследование деятельности предприятия и его ИТ-инфраструктуры.
«Не зачтено»	- не ответил на поставленные вопросы

6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

6.3.1 Текущий контроль

Типовые контрольные задания
для оценки сформированности компетенций в процессе изучения дисциплины, соотнесенные с этапами их формирования

Контролируемые этапы (разделы) практики	Формы оценочного средства	№ задания
ОПК-3 - способность работать с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях		
ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами Решения IBM по управлению информационными системами Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия	опрос	Задание 1-10
ПК-3 - выбор рациональных информационных систем и информационно-коммуникативных технологий решения для управления бизнесом		
Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами Решения IBM по управлению информационными системами Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия	опрос	Задание 10-15
ПК- 6 - управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных серверов (контент-сервисов)		
Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами Решения IBM по управлению информационными системами	опрос	Задание 10-15
ПК-7 - использование современных стандартов и методик, разработка регламентов для организации управления процессами жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятия		
ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы	опрос	Задание 10-15

Контролируемые этапы (разделы) практики	Формы оценочного средства	№ задания
ПК-16 - умение разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсы		
Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия	опрос	Задание 10-15
ПК-27 - способность использовать лучшие практики продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг		
Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами Решения IBM по управлению информационными системами Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем	опрос	Задание 10-15

Вопросы к опросу

1. Поясните понятие ИТ-менеджмента.
2. Перечислите основные объекты ИТ-менеджмента.
3. Что определяет инфраструктура ИТ-предприятия?
4. Чем обусловлены постоянные изменения в ИС предприятий?
5. Поясните понятие «ИТ-сервис».
6. Приведите примеры корпоративных ИТ-сервисов.
7. Перечислите основные характеристики ИТ-сервисов.
8. Как задается характеристика «время обслуживания» для ИТ-сервиса?
9. Как задается характеристика «производительность» для ИТ-сервиса?
10. Почему в организационной структуре службы ИС целесообразно выделять подразделения разработки и сопровождения ИС?
11. Поясните основные функциональные направления службы ИС.
12. Какие факторы влияют на организационную структуру службы ИС?
13. Какая существует связь между функциями службы ИС и параметрами ИТ-сервиса?
14. Какие возможны варианты перехода от функциональной к процессной модели службы ИС предприятия?
15. Какие имеются преимущества использования типовых моделей бизнес-процессов службы ИС?
16. Как характеризуется роль ИС-службы в современном бизнесе?
17. Чем модель ITSM отличается от традиционного функционального подхода к организации ИТ-службы?
18. Перечислите особенности проекта ITIL?
19. Какие разделы управления ИТ-сервисами описаны в текущей версии библиотеки ITIL?
20. Какие процессы включены в блок поддержки ИТ-сервисов?
21. Какие процессы включены в блок предоставления ИТ-сервисов?
22. Поясните назначение процесса управления инцидентами.
23. Поясните понятие «инцидент».
24. Приведите основные функции процесса управления инцидентами.
25. Поясните назначение процесса управления проблемами.
26. Поясните понятие «проблема».
27. Приведите основные функции процесса управления проблемами.

28. Поясните назначение процесса управления конфигурациями.
29. Поясните понятие «конфигурационная единица».
30. Для чего используется база данных конфигурационных единиц – CMDB?
31. Что могут описывать атрибуты конфигурационных единицах в CMDB?
32. Какие важные понятия описываются в спецификации процесса управления конфигурациями?
33. Поясните назначение процесса управления изменениями.
34. Приведите основные функции процесса управления изменениями.
35. Поясните назначение процесса управления релизами.
36. Поясните понятие «релиз».
37. Как классифицируются релизы по показателю масштаба изменений?
38. Приведите основные функции процесса управления релизами.
39. Поясните назначение библиотеки эталонного ПО - DSL.
40. Поясните назначение процесса управления уровнем сервиса.
41. Поясните понятие «соглашение об уровне сервиса - SLA».
42. Приведите основные функции процесса управления уровнем сервиса.
43. Поясните назначение «процесса управления мощностями».
44. Приведите основные функции процесса управления мощностями.
45. Поясните назначение процесса управления доступностью.
46. Поясните понятие «доступностью ИТ-сервиса».
47. Приведите основные функции процесса управления доступностью.
48. Поясните назначение процесса управления непрерывностью.
49. Приведите основные функции процесса управления непрерывностью.
50. Поясните назначение процесса управления финансами ИТ-службы.
51. Приведите основные функции процесса управления финансами ИТ-службы.
52. Поясните назначение процесса управления безопасностью.
53. Поясните возможность применения модели ITSM на предприятиях различного размера.
54. Поясните сущность реактивного принципа работы службы ИТ-поддержки
55. Поясните сущность проактивного принципа работы службы ИТ-поддержки.
56. Поясните основное назначение блока процессов «Согласование задач бизнеса и ИТ».
57. Поясните основное назначение блока процессов «Планирование и управление ИТ-сервисами».
58. Поясните основное назначение блока процессов «Разработка и внедрение ИТ-сервисов».
59. Поясните основное назначение блока процессов «Оперативное управление ИТ-сервисами».
60. Поясните основное назначение блока процессов «Обеспечение ИТ-сервисами».
61. Назовите основные стадии внедрения процессного управления ИТ-службы предприятия.
62. Какие процессы внедряются на стадии «Управление ИТ-инфраструктурой"?
63. Какие процессы внедряются на стадии «Управление сервисами"?
64. Какие процессы внедряются на стадии «Управление деловыми характери-стиками ИТ"?
65. Как соотносятся модель ITPM (IT Process Model) и библиотека ITIL?
66. Какие группы процессов определены в ITPM?
67. Поясните сущность процесса «Улучшение взаимодействия с клиентами"?
68. Поясните сущность процесса «Обеспечение управленческих систем корпоративной информацией».

69. Поясните сущность процесса «Управление ИТ-инфраструктурой с точки зрения бизнеса».

70. Поясните сущность процесса «Реализация и развертывание решений».

71. Поясните сущность процесса «Обеспечение ИТ-сервисами».

72. Поясните сущность процесса «Поддержка ИТ-сервисов и решений».

73. Поясните сущность процесса «Управление ИТ-ресурсами и ИТ-инфраструктурой».

6.3.2 Промежуточная аттестация

Типовые контрольные задания

Для оценки сформированности компетенций в результате изучения дисциплины в процессе освоения образовательной программы, соотнесенные с этапами их формирования

Контрольруемые модули/разделы/темы дисциплины	№ вопроса/задания для проверки уровня обученности		
	Знать	Уметь	Владеть
ОПК-3 - способность работать с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях			
ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами Решения IBM по управлению информационными системами Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия	Вопросы 1-5	Вопросы 1-12	Задание 1,2
ПК-3 - выбор рациональных информационных систем и информационно-коммуникативных технологий решения для управления бизнесом			
Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами Решения IBM по управлению информационными системами Подход Microsoft к построению управляемых информацион-	Вопросы 6-12	Вопросы 13-15	Задание 3

ных систем Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия			
ПК- 6 - управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных серверов (контент-сервисов)			
Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами Решения IBM по управлению информационными системами	Вопросы 1-5	Вопросы 1-30	Задание 1,2
ПК-7 - использование современных стандартов и методик, разработка регламентов для организации управления процессами жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятия			
ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы	Вопросы 1-5	Вопросы 30-41	Задание 1,2
ПК-16 - умение разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсы			
Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия	Вопросы 1-5	Вопросы 42-54	Задание 1,2
ПК-27 - способность использовать лучшие практики продвижения инновационных программно-информационных продуктов и услуг			
Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами Решения IBM по управлению информационными системами Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем	Вопросы 43-57	Вопросы 57-68	Задание 1,2

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в процессе изучения дисциплины «Вычислительные системы, сети и телекоммуникации», проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра в ходе повседневной учебной работы, обеспечивая оценивание хода освоения дисциплины. В частности, текущий контроль успеваемости проводится с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, оценки формирования у них умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке,

совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи. Данный вид контроля стимулирует у обучающихся стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины. Текущий контроль успеваемости проводится в форме проверки знаний, умений и навыков, обучающихся на занятиях (опросы), по результатам выполнения индивидуальных заданий, тестовых и контрольных работ, решения задач, подготовки докладов (сообщений), проверки качества конспектов лекций, отчета обучающихся в ходе индивидуальных консультаций с преподавателем по имеющимся задолженностям. К оценочным средствам для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине «Вычислительные системы, сети и телекоммуникации» относятся: тесты, вопросы для опросов. Текущий контроль успеваемости осуществляются на лабораторных занятиях, а также в ходе индивидуальных консультаций с преподавателем.

По дисциплине «Вычислительные системы, сети и телекоммуникации» предусмотрен учебным планом курсовой проект требования к оформлению и содержанию проекта находятся в методических рекомендациях по выполнению курсового проекта по данной дисциплине.

7 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

7.1 Основная литература

1. Грекул В. И., Коровкина Н. Л., Куприянов Ю. В. Методические основы управления ИТ-проектами. Издательство: Интернет-университет информационных технологий, Бином. Лаборатория знаний, 2011 г. – 392 стр.

2. Максимов Н. В., Партыка Т. Л., Попов Т. Л. Современные информационные технологии. Издательство: Форум, 2012 г. – 512 стр.

7.2 Дополнительная литература

1. Алешин А. П., Техническое обеспечение безопасности бизнеса. Издательство: Дашков и Ко, 2012 г. – 160 стр.

2. Петер Готтшальк, Ханс Солли-Сетер, ИТ-аутсорсинг. Построение взаимовыгодного сотрудничества (Managing Successful IT Outsourcing Relationships). Переводчики А. Петров, А. Сатунин. Издательство: Альпина Паблишер, 2007 г. – 394 стр.

3. Ингланд, Роб. Введение в реальный ITSM (Introduction to Real ITSM). Переводчик Роман Журавлев. Издательство: Гаятри/Livebook, 2010 г. – 132 стр.

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

http://www.itsmonline.ru, http://www.helpdeski.ru, http://www.realitsm.ru, http://www. itil-officialsite.com.

9 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется: 1) вести конспектирование учебного материала; 2) обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению; 3) задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций; 4) желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

На практических (семинарских) занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению соответствующих содержанию дисциплины проблем, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в дискуссиях, разбор и описание конкретных ситуаций, командная работа, решение индивидуальных тестов.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в виде изучения литературных источников и эмпирических данных по публикациям, подготовки докладов (сообщений), вы-

полнения творческих заданий, работы с лекционным материалом, самостоятельного изучения отдельных тем дисциплины. Подготовка к контрольным мероприятиям требует от обучающегося не только повторения пройденного материала на аудиторных занятиях, но поиска и анализа материала, выданного на самостоятельное изучение.

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

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используется следующее программное обеспечение и информационные справочные системы:

1. Microsoft Windows, Office Prof;
2. Лаборатория Касперского;
3. СДО «Прометей» Виртуальные технологии в образовании;
4. СПС ГАРАНТ // Гарант-Сервис;
5. СПС КонсультантПлюс // КонсультантПлюс;

11 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий (помещений)	Перечень основного оборудования, приборов и материалов
1	505	Компьютерный сетевой класс для проведения практических занятий, имеющий выход в Интернет. Компьютер в комплекте 27 шт. (Asus P7H55-M, Intel (R) Core i3 CPU 560 3.33 ГГц, 4096 Мб DDR3-1333, NVIDIA GeForce GTS 450 (1024 Mb), WDC WD5002AALX-00J37A0, Optiarc DVD RW AD-7263S ATA Device, Acer A231H). Видеопроектор NEC U250X 1 шт. Интерактивная доска IQBoard 1шт.

12 Иные сведения и (или) материалы

12.1 Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

При освоении дисциплины используется сочетание отдельных видов учебной работы с методами и формами активизации познавательной деятельности обучающихся с целью достижения запланированных результатов обучения и формирования соответствующих компетенций.

Объем занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет:

при очной форме обучения 20 часов, в том числе лекции - 0 часов, лабораторные занятия - 20 часов.

Методы активного и интерактивного обучения при разных видах учебных занятий

№ п/п	Методы активного и интерактивного обучения	Лекции	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные работы	Самостоятельная работа
1.	Лекция с заранее запланированными	+			

	ошибками				
2.	Лекция-визуализация	+			
3.	Разбор конкретных ситуаций			+	+