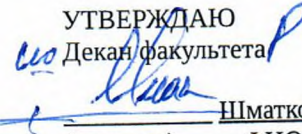


УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета  
  
Н. Матко А. Д.  
(подпись) ФИО  
« 31 » 05 2022

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИМИ СЕРВИСАМИ

Направление/специальность подготовки	38.03.05 Бизнес-информатика
Специализация/профиль/программа подготовки	Управление технологиями искусственного интеллекта
Уровень высшего образования	Бакалавриат
Форма обучения	Очная
Факультет	Р Международного промышленного менеджмента и коммуникации
Выпускающая кафедра	Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ
Кафедра-разработчик рабочей программы	Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ

КУРС	СЕМЕСТР	ОБЩАЯ ТРУДОЁМКОСТЬ (ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦ)	ЧАСЫ (по наличию видов занятий)									ВИД ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ
			ОБЩАЯ ТРУДОЁМКОСТЬ	АУДИТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ				САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА				
				ВСЕГО	ЛЕКЦИИ	ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ	ВСЕГО	КУРСОВОЙ ПРОЕКТ	КУРСОВАЯ РАБОТА	ДРУГИЕ ВИДЫ САМОСТ. РАБОТЫ	
3	5	5	180	34	17	0	17	146	0	0	146	ЭКЗ.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА СОСТАВЛЕНА В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМИ ФЕДЕРАЛЬНОГО  
ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО СТАНДАРТА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ (ФГОС ВО)

38.03.05 Бизнес-информатика

год набора группы 2022

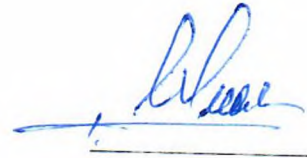
Программу составил:

Кафедра Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ  
Глинкин Андрей Сергеевич, старший преподаватель



Программа рассмотрена  
на заседании кафедры-разработчика  
рабочей программы **Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ**

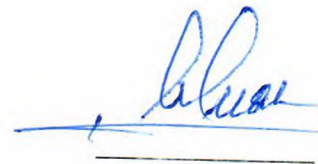
Заведующий кафедрой Шматко А.Д., д.э.н., проф.



Программа рассмотрена  
на заседании выпускающей кафедры

**Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ**

Заведующий кафедрой Шматко А.Д., д.э.н., проф.



# **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

## **ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИМИ СЕРВИСАМИ**

### **Разделы рабочей программы**

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### **Приложения к рабочей программе дисциплины**

- Приложение 1. Аннотация рабочей программы
- Приложение 2. Технологии и формы обучения
- Приложение 3. Фонды оценочных средств

# 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПСК-4 — способность управлять информационными ресурсами внутри организации и между организацией и внешним окружением

Формированию компетенций служит достижение следующих результатов образования:

## **ПСК-4**

*знания:*

- концептуальные основы ИТ-архитектуры;
- принципы разработки стандартов и регламентов;
- основные принципы и методики описания и разработки ИТ - архитектуры предприятия
- методы управления ИТ-сервисами;
- лучшие практики продвижения инновационных ИТ-сервисов.
- элементы жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятия;

*умения:*

- описывать процессы жизненного цикла ИТ- инфраструктуры предприятий;
- разрабатывать и анализировать ИТ- архитектуру предприятия;
- разрабатывать конкретные предложения по результатам исследований, готовить справочно-аналитические материалы для принятия управленческих решений по внедрению ИТ-сервисов;
- проектировать, внедрять и организовывать эксплуатацию ИТ-сервисов.
- систематизировать и обобщать информацию, организовывать и проводить исследования в области управления ИТ-сервисов.
- наладить взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия;

*навыки:*

- владение методами управления процессами создания и использования ИТ-сервисов.
- владение методами управления процессами жизненного цикла ИТ-сервисов;
- владение методами разработки стандартов и регламентов для организации управления процессами жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятий;
- владение методами организации взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ- инфраструктуры предприятия.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Дисциплина **ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИМИ СЕРВИСАМИ** является дисциплиной **части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1**, программы подготовки по направлению *38.03.05 Бизнес-информатика*.

Содержание дисциплины является логическим продолжением дисциплин: **ВВЕДЕНИЕ В ПРОФЕССИОНАЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, ВВЕДЕНИЕ В ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**.

Предварительные компетенции, сформированные у обучающегося до начала изучения дисциплины:

- ПК-94 — способен к управлению информацией и данными, поиску источников информации и данных, восприятию, анализу, запоминанию и передаче информации с использованием цифровых средств, а также с помощью алгоритмов при работе с полученными из различных источников данными с целью эффективного использования полученной информации для решения задач
- ПК-95 — способен к критическому мышлению в цифровой среде, оценке информации, ее достоверности, построению логических умозаключений на основании поступающих информации и данных
- УК-6 — Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
- УК-9 — Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах



### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 з.е., 180 ч.

#### 3.1. Содержание (дидактика) дисциплины

КУРС	СЕМЕСТР	Наименование разделов и дидактических единиц	ВСЕГО	Аудиторные занятия в контактной форме			Самостоятельная работа студентов	Формируемая компетенция, %
				ВСЕГО	Лекции	Практические занятия		ПСК-4
3	5	<b>Раздел 1. Парадигма управления информационно-технологическими сервисами.</b> 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.	41	8	4	4	33	20
3	5	<b>Раздел 2. Современные подходы и стандарты по управлению ИТ-сервисами.</b> 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.	41	8	4	4	33	20
3	5	<b>Раздел 3. Стратегическое управление информационно-технологическими сервисами.</b> 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.	39	6	3	3	33	20
3	5	<b>Раздел 4. Проектирование информационно-технологических сервисов.</b> 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.	39	6	3	3	33	20
3	5	<b>Раздел 5. Внедрение информационно-технологических сервисов.</b> 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.	20	6	3	3	14	20
<b>Всего за 5 семестр</b>			180	34	17	17	146	100
<b>Всего по дисциплине</b>			180	34	17	17	146	100

#### 3.2. Аудиторный практикум

№ п/п	Номер и наименование раздела дисциплины	Тема практического занятия	Объем, ауд. часов
1	Раздел 1. Парадигма управления информационно-технологическими сервисами.	Практическое занятие №1: Подтверждение и тестирование информационно-технологических сервисов Практическое занятие №2: Подходы к тестированию ИТ-услуг	4
2	Раздел 2. Современные подходы и стандарты по управлению ИТ-сервисами.	Практическое занятие №3: Эксплуатация информационно-технологических сервисов Практическое занятие №4: Оптимизация эксплуатации услуг	4
3	Раздел 3. Стратегическое управление информационно-технологическими сервисами.	Практическое занятие №5: Непрерывное улучшение информационно-технологических сервисов Практическое занятие №6: Увеличение эффективности	3
4	Раздел 4. Проектирование информационно-технологических сервисов.	Практическое занятие №7: Управление корпоративным контентом предприятия Практическое занятие №8: Типы систем	3
5	Раздел 5. Внедрение информационно-технологических сервисов.	Практическое занятие №9: Управление Web-контентом предприятия Практическое занятие №10: Функционирование WCMS	3
<b>Всего за 5 семестр</b>			17

#### 3.3. Самостоятельная работа студента (СРС)

№	Номер и	Содержание учебного задания	Объем,
---	---------	-----------------------------	--------

п/п	наименование раздела дисциплины		часов
1	Раздел 1. Парадигма управления информационно-технологическими сервисами.	Изучение основной и дополнительной литературы по вопросам раздела 1 Подготовка к самостоятельной работе Выбор темы реферата и подбор литературы по теме реферата, сбор статистических данных по теме реферата	33
2	Раздел 2. Современные подходы и стандарты по управлению ИТ-сервисами.	Изучение основной и дополнительной литературы по вопросам раздела 2. Подготовка к самостоятельной работе Обработка и анализ статистических данных по теме реферата. Написание и оформление реферата. Подготовка презентации по проведенному исследованию	33
3	Раздел 3. Стратегическое управление информационно-технологическими сервисами.	Изучение основной и дополнительной литературы по вопросам раздела 3. Подготовка к самостоятельной работе Обработка и анализ статистических данных по теме реферата. Написание и оформление реферата. Подготовка презентации по проведенному исследованию. Защита реферата.	33
4	Раздел 4. Проектирование информационно-технологических сервисов.	Изучение основной и дополнительной литературы по вопросам раздела 4. Подготовка к самостоятельной работе Подготовка к экзамену.	33
5	Раздел 5. Внедрение информационно-технологических сервисов.	Изучение основной и дополнительной литературы по вопросам раздела 5. Подготовка к самостоятельной работе Подготовка к экзамену. Сдача экзамена	14
<b>Всего за 5 семестр</b>			<b>146</b>

#### 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

СЕМЕСТР	НЕДЕЛИ СЕМЕСТРА																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
5						ДР		Реф		ДР						ДР	Вопр. Экз

Условные обозначения:

- ДР – диагностическая работа;
- Реф – реферат;
- Вопр. Экз – вопросы к экзамену.

**Текущий контроль успеваемости** студентов проводится в дискретные временные интервалы в следующих формах:

- диагностическая работа;
- реферат;
- вопросы к экзамену.

**Промежуточная аттестация** проводится в формах:

- экзамен.

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Основная литература по дисциплине:

1. . Информационные технологии в экономике и управлении. Москва: Юрайт, 2018, эл. рес.
2. А. Л. Рыжко, Н. А. Рыжко, Н. М. Лобанова. . Экономика информационных систем. Москва: Юрайт, 2020, эл. рес.
3. Е. П. Зараменских. . Управление жизненным циклом информационных систем. Москва: Юрайт, 2021, эл. рес.

### 5.2. Дополнительная литература по дисциплине:

не требуется.

### 5.3. Периодические издания:

не требуются.

### 5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины, электронные библиотечные системы:

не требуется.

### Современные профессиональные базы данных:

1. <https://rusneb.ru> – Национальная электронная библиотека (НЭБ);
2. <https://cyberleninka.ru/> - Научная электронная библиотека «Киберленинка»;  
<http://www.rfbr.ru/rffi/ru/library> - Полнотекстовая электронная библиотека Российского фонда фундаментальных исследований.

### Информационные справочные системы:

1. Техэксперт – Информационный портал технического регулирования: Нормы, правила, стандарты РФ;
2. [http://library.voenmeh.ru/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=457](http://library.voenmeh.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=457) - БД ГОСТов собственной генерации БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д. Ф. Устинова;
3. <http://www.consultant.ru/>- КонсультантПлюс- информационный портал правовой информации.

### 5.5. Программное обеспечение:

1. Microsoft Office.

### 5.6. Информационные технологии:

взаимодействие с обучающимися посредством ЭИОС Moodle БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова.



## **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **6.1. Лекционные занятия:**

специализированные требования по оборудованию отсутствуют; аудитория с посадочными местами по количеству студентов; доска.

### **6.2. Практические занятия:**

1. Проектор;
2. Microsoft Office.

### **6.3. 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.

### Аннотация рабочей программы

Дисциплина **ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИМИ СЕРВИСАМИ** является дисциплиной **части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1**, программы подготовки по направлению *38.03.05 Бизнес-информатика*. Дисциплина реализуется на факультете *Р* Международного промышленного менеджмента и коммуникации БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д.Ф. Устинова кафедрой **Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ**.

Дисциплина нацелена на формирование *компетенций*:  
ПСК-4 способность управлять информационными ресурсами внутри организации и между организацией и внешним окружением.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с освоением теоретических основ управления информационно-технологическими сервисами, формированием умений определять и анализировать проблемы управления ИТ- сервисами и находить основные способы их решения.

Программой дисциплины предусмотрены следующие **виды контроля**:

**Текущий контроль успеваемости** студентов проводится в дискретные временные интервалы в следующих формах:

- диагностическая работа;
- реферат;
- вопросы к экзамену.

**Промежуточная аттестация** проводится в формах:

- экзамен.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 5 з.е., **180 ч**. Программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия (**17 ч.**), практические занятия (**17 ч.**), самостоятельная работа студента (**146 ч**).

## ТЕХНОЛОГИИ И ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

### Рекомендации по освоению дисциплины для студента

Трудоемкость освоения дисциплины составляет 180 ч., из них 34 ч. аудиторных занятий, и 146 ч., отведенных на самостоятельную работу студента.

Рекомендации по распределению учебного времени по видам самостоятельной работы и разделам дисциплины приведены в таблице.

Контроль освоения дисциплины производится в соответствии с Положением о текущем, рубежном контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Формы контроля и критерии оценивания приведены в приложении 3 к Рабочей программе.

Наименование работы	Рекомендуемая литература	Трудоемкость, час.
<b>Раздел 1. Парадигма управления информационно-технологическими сервисами.</b>		
Изучение основной и дополнительной литературы по вопросам раздела 1 Подготовка к самостоятельной работе Выбор темы реферата и подбор литературы по теме реферата, сбор статистических данных по теме реферата	Е. П. Зараменских. . Управление жизненным циклом информационных систем: Москва: Юрайт, 2021 (1-3)	33
Итого по разделу 1		33
<b>Раздел 2. Современные подходы и стандарты по управлению ИТ-сервисами.</b>		
Изучение основной и дополнительной литературы по вопросам раздела 2. Подготовка к самостоятельной работе Обработка и анализ статистических данных по теме реферата. Написание и оформление реферата. Подготовка презентации по проведенному исследованию	Е. П. Зараменских. . Управление жизненным циклом информационных систем: Москва: Юрайт, 2021 (5-7)	33
Итого по разделу 2		33
<b>Раздел 3. Стратегическое управление информационно-технологическими сервисами.</b>		
Изучение основной и дополнительной литературы по вопросам раздела 3. Подготовка к самостоятельной работе Обработка и анализ статистических данных по теме реферата. Написание и оформление реферата. Подготовка презентации по проведенному исследованию. Защита реферата.	. Информационные технологии в экономике и управлении: Москва: Юрайт, 2018 (1-3)	33
Итого по разделу 3		33
<b>Раздел 4. Проектирование информационно-технологических сервисов.</b>		
Изучение основной и дополнительной литературы по вопросам раздела 4. Подготовка к самостоятельной работе Подготовка к экзамену.	. Информационные технологии в экономике и управлении: Москва: Юрайт, 2018 (5-7)	33
Итого по разделу 4		33
<b>Раздел 5. Внедрение информационно-технологических сервисов.</b>		
Изучение основной и дополнительной литературы по вопросам раздела 5. Подготовка к самостоятельной работе Подготовка к экзамену. Сдача экзамена	А. Л. Рьжко, Н. А. Рьжко, Н. М. Лобанова. . Экономика информационных систем: Москва: Юрайт, 2020 (1-3)	14
Итого по разделу 5		14

## **ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить результаты обучения по данной дисциплине, включают в себя:

- диагностическая работа
- вопросы к экзамену;
- реферат;
- экзамен.

### **Критерии оценивания**

#### **Диагностическая работа**

Диагностическая работа проводится в форме теста в ЭИОС Moodle:

- при правильном ответе менее чем на 60% вопросов - не аттестация;
- при правильном ответе на 60% вопросов и более - аттестация.

#### **Вопросы к экзамену**

1. Основные виды информационных ресурсов организации: данные, информация и знания.
2. Понятие документированных, электронных и недокументированных информационных ресурсов.
3. Право на доступ к информации.
4. Критерии оценки информации: систематичность, естественность и возможность повторного использования.
5. Роль и значение информационных ресурсов в информатизации общества.
6. Паспорт информационного ресурса.
7. Технологии управления информационными ресурсами.
8. Понятие информационной системы.
9. Особенности и эволюция информационных систем.
10. Закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
11. Эволюция изменений технологии и бизнес-условий. Смена парадигм в управлении документами: от бумажных документов к электронным, использование Интернет-публикаций.
12. Понятие «контент». Коллаборативный контент, предоставляемый глобальной сетью. Баланс между потреблением и созданием контента на рабочих местах.
13. Структура контента, неструктурированная информация и проблемы ее использования в бизнес-целях.
14. Концепция ECM (enterprise content management).
15. Модель зрелости контента: индивидуальная работа, работа в командах, работа в масштабе всего предприятия, инновации для роста.
16. Трансформация в модели зрелости контента: внесение изменений в основные аспекты (персонал, системы и процессы) для обеспечения их соответствия этапу зрелости.
17. Жизненный цикл контента как ключевой элемент базовой модели управления контентом.
18. Составные части жизненного цикла контента: управление получением, хранением и предоставлением информации в разрезе трех измерений - предприятие, контент, управление.
19. Получение контента: сканирование, преобразование, передача через Интернет и сбор информации – в разрезе измерений жизненного цикла.
20. Хранение контента в разрезе измерений жизненного цикла.
21. Предоставление контента в разрезе измерений жизненного цикла.
22. Модель многомерного куба жизненного цикла контента.
23. Измерение и оценка контента.
24. Сложности согласования архитектуры ECM с корпоративными стейкхолдерами при использовании различных ИТ-решений.
25. История и перспективы развития ведущих ECM-технологий. Классификация прикладных архитектур для реализации систем управления контентом предприятия (ECM) .
26. Применение облачных сервисов для управления контентом: SaaS – технология. SaaS как наиболее востребованное решение для создания среды совместной работы над документами и другой коллаборации (совместной работы над задачами).
27. Принцип мультиплатформенности в SaaS модели.
28. Предложения для реализации модели SaaS: Dropbox.com, Box.com, Google Disk, Alfresco Cloud,

Shared Drive.

29. Причины миграции систем управления корпоративным контентом в модель SaaS, проблемы кастомизации и ее интеграции со смежными информационными системами.

30. Компоненты ЕСМ-сервисов (контентных сервисов) и их выбор при разработке (внедрении) ЕСМ-систем.

31. Применение проприетарных и Open Source -платформ для управления контентом, сравнительный анализ.

### **Реферат**

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

### **Экзамен**

Обучающийся имеет право на получение минимальной положительной оценки при условии успешного прохождения текущего контроля успеваемости в форме диагностической работы в соответствии с графиком раздела 4.

оценка **ОТЛИЧНО** – студент свободно, достаточно подробно излагает материал, демонстрирует понимание процессов по всем вопросам, пользуется специальной профессиональной терминологией; оценка **ХОРОШО** – студент, в целом, владеет материалом, но недостаточно полно и уверенно демонстрирует понимание процессов по вопросам, редко пользуется профессиональными терминами; оценка **УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО** – студент слабо владеет материалом, с трудом понимает процессы по вопросам, специальной профессиональной терминологией практически не пользуется. оценка **НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО** – студент не в состоянии изложить материал и выразить понимание процессов по вопросам.

Паспорт фонда оценочных средств

КУРС	СЕМЕСТР	Наименование разделов и дидактических единиц	ВСЕГО	Аудиторные занятия в контактной форме			Самостоятельная работа студентов	Формируемая компетенция, %	НАИМЕНОВАНИЕ ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА
				ВСЕГО	Лекции	Практические занятия		ПСК-4	
3	5	Раздел 1. Парадигма управления информационно-технологическими сервисами.	41	8	4	4	33	20	Вопросы к экзамену
3	5	Раздел 2. Современные подходы и стандарты по управлению ИТ-сервисами.	41	8	4	4	33	20	Вопросы к экзамену
3	5	Раздел 3. Стратегическое управление информационно-технологическими сервисами.	39	6	3	3	33	20	Реферат
3	5	Раздел 4. Проектирование информационно-технологических сервисов.	39	6	3	3	33	20	Вопросы к экзамену
3	5	Раздел 5. Внедрение информационно-технологических сервисов.	20	6	3	3	14	20	Вопросы к экзамену
Всего за 5 семестр			180	34	17	17	146	100	
Всего по дисциплине			180	34	17	17	146	100	