МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Проректор по образовательной деятельности  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Г. Шубаева  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. |

***Управление ИТ-сервисами и контентом***

**Рабочая программа дисциплины**

|  |  |
| --- | --- |
| Направление подготовки/ *Специальность* | *38.03.05 Бизнес-информатика* |
| Направленность (профиль) программы/  *Специализация* | *Деловая аналитика* |
| Уровень высшего образования | *Бакалавриат* |
| Форма обучения | *очная* |
| Год набора | *2025* |

Составитель*(и)*:

|  |
| --- |
| к.т.н, Верзун Наталья Аркадьевна |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Часов по учебному плану | 144 | **Виды контроля в семестрах:**   |  | | --- | | Экзамен: семестр 6 | |
| в том числе: |  |
| контактная работа | 64 |
| самостоятельная работа | 44 |
| практическая подготовка | 0 |
| часов на контроль | 36 |

**Распределение часов дисциплины:**

|  |  |
| --- | --- |
| Семестр: | 6 |
| Вид занятий | Часы |
| Лекционные занятия | 36 |
| Практические занятия | 28 |
| Лабораторные работы |  |
| **Итого аудиторных часов** | **64** |
| Самостоятельная работа | 44 |
| Часы на контроль | 36 |
| **Итого академических часов** | **144** |
| **Общая трудоемкость в зачетных единицах** | **4** |

Санкт-Петербург

2025

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** 3](#_Toc83656871)

[**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ** 3](#_Toc83656872)

[**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ** 3](#_Toc83656873)

[**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*** 3](#_Toc83656874)

[**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 6](#_Toc83656875)

[**5.1 Рекомендуемая литература** 6](#_Toc83656876)

[**5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства** 6](#_Toc83656877)

[**5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)** 6](#_Toc83656878)

[**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 7](#_Toc83656879)

[**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ** 8](#_Toc83656880)

[**8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ** 9](#_Toc83656881)

[**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ** 11](#_Toc83656882)

[**1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации** 11](#_Toc83656883)

[**1.2 Темы письменных работ** 12](#_Toc83656884)

[**1.3 Контрольные точки** 12](#_Toc83656885)

[**1.4 Другие объекты оценивания** 12](#_Toc83656886)

[**1.5 Самостоятельная работа обучающегося** 12](#_Toc83656887)

[**1.6 Шкала оценивания результата** 13](#_Toc83656888)

# **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Цель:** | Состоит в изучение студентами принципов управления контентом предприятия и Интернет-ресурсов, а также основных закономерностей и современных тенденций развития технологий управления ИТ-сервисами. |

# **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина Б1.В Управление ИТ-сервисами и контентом относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

# **3.** **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

| **Код и наименование компетенции выпускника** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Планируемые результаты обучения по дисциплине** |
| --- | --- | --- |
| ПК-6 - Способен организовывать и проводить мероприятия по управлению ресурсами | ПК-6.3 - Способен управлять процессами создания и использования ИТ-сервисов | Знать: основные принципы и подходы к управлению жизненным циклом ИТ-сервисов.  Уметь: управлять процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов, управлять процессами создания и использования ИТ-сервисов.  Владеть: современным инструментарием ИТ-сервисов, методами управления процессами создания и использования информационных сервисов. |

# **4.** **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер и наименование тем и/или разделов/тем** | **Содержание дисциплины** | | **Объем дисциплины**  **(академические часы)** | | | | |
| **Контактная работа** | | | | **СРО** |
| **ЗЛТ** | | **ПЗ** | **ЛР** |
| Тема 1. Управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов. | Виды контента. Подходы к классификации контента. Корпоративный контент. ЖЦ корпоративного контента. Концепции работы с корпоративным контентом. Системы управления контентом (СЭД – системы электронного документооборота, система управления корпоративным контентом – Enterprise Content Management (ECМ), система управления web-контентом – Content Management System (CMS). Принципы функционирования Интернет. Стандарты, протоколы, адресация. Стандартные и оригинальные сервисы Интернет. Информационные технологии поиска информации. Поисковые инструменты Интернет. Показатели эффективности поиска: релевантность, пертинентность, точность. полнота и выпадение поиска. Поисковые машины, состав, этапы роботы. Индексация. Виды поисковой оптимизации Интернет-ресурсов. Оптимизация контента сайта. Методы/технологии продвижения сайта в Интернет. Внешние, внутренние, технические, отрицательные и пр. факторы, влияющие на популярность Интернет-ресурса. Поведенческий фактор web-ресурса. Показатели SEO (Search Engine Optimization) | | 10 | | 10 |  | 10 |
| Тема 2. Системы управления контентом. | Виды сайтов. Задачи и этапы разработки Web-сайтов. Дизайн сетевого контента. Языковые и программные средства разработки сайтов. Понятие, функциональные возможности, виды, характеристики систем управления контентом (CMS). Необходимость использования CMS и методы их выбора. Стандартизация CMS. Модели представления данных в CMS. Функционирование и архитектура CMS. Обзор рынка систем управления контентом. Основы работы с контентом предприятия. Методы выбора ИС управления контентом. Технология ECM – системы управления корпоративным контентом предприятия. 5 компонент и технологий: система ввода документов (Capture); система управления (Management); система хранения (Store); система сохранения (Preserve); система доставки или распространения (Deliver). Архитектура платформ ECM-решений. Схема построения типового ECM-решения. Примеры и сравнение ECM-платформ. | | 10 | | 10 |  | 10 |
| Тема 3. ITIL/ITSM – концептуальная основа процессов ИС – службы. | Понятие и примеры: ИТ-сервиса, ИТ-сервиса в корпоративной среде. Характеристики ИТ-сервиса. Функциональные направления службы ИС предприятия. Функциональный и процессный подходы к управлению IT. Понятия: IT Infrastructure Library (ITIL) – библиотека инфраструктуры информационных технологий, модель управления качеством информационных услуг- IT Service Management (ITSM), ИТ-аутсорсинг (виды, достоинства, недостатки) и др. Методы и принципы построения IT – службы предприятия. Общая терминология ITIL. Процессы. Функции. Сервисы. Участники. Соглашение об уровне сервиса – Service Level Agreement (SLA). Организационная культура как фактор успешного внедрения: Сущность организационный культуры. Выявление организационной культуры. Поддержание организационной культуры. Стратегия сервиса: Создание стратегии. Управление финансами. Портфель сервисов. Управление спросом. Проектирование сервиса: Проектирование сервиса. Управление уровнем сервиса. Управление мощностями. Управление доступностью. Управление продолжительностью ИТ сервиса. Управление безопасностью. Управление поставщиками. Управление каталогом сервисов. Внедрение сервиса: Внедрение сервиса. Управление знаниями. Управление активами и конфигурацией. Управление изменениями. Управление релизами и развертыванием. Проверка и тестирование. Оперативное управление сервисом: Управление инцидентами. Управление событиями. Управление проблемами. Обслуживание вопросов – служба Service Desk. Внедрение ITIL на практике: шаги по внедрению ITIL в деятельность организации. Возможные варианты внедрения. Решающие факторы успеха. Возможные проблемы. Альтернативы ITIL. COBIT. Структурированный метод управления проектами – PRojects IN Controlled Environments 2 (PRINCE2) Примеры программных продуктов: ITSM-системы «ИнфраМенеджер», «Итилиум» | | 10 | | 4 |  | 12 |
| Тема 4. Корпоративные стандарты управления IT. | Решения Hewlett-Packard (HP) по управлению информационными системами. Модель информационных процессов ITSM Reference Model. Программные решения HP OpenView: управление бизнесом, управление приложениями, управление ИТ-службой, управление ИТ-инфраструктурой, управление ИТ-ресурсами. Решения IBM по управлению информационными системами. Модель информационных процессов ITPM. Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli. Базовые технологии IBM/Tivoli. Технологии IBM/Tivoli для бизнес-ориентированного управления приложениями и системами. Технологии IBM/Tivoli для малых и средних предприятий. Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем. Методологическая основа построения управляемых ИС. Инструментарий управления ИТ-инфраструктурой. Microsoft System Management Server 2003. System Center Reporting Manager 2006. Microsoft System Center Data Protection Manager 2006. Microsoft System Center Capacity Planner 2006. | | 6 | | 4 |  | 12 |
| **Контроль:** | | | | | | | **36** |
| **Всего по дисциплине:** | | **36** | | **28** | |  | **44** |

\*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

# **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **5.1 Рекомендуемая литература**

|  |  |
| --- | --- |
| **Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)** | **Электронные ресурсы** |
| 1. Управление ИТ-сервисами и контентом [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.Л.Андреевский, Х.И.Аминов; М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. информ. систем в экономике. — Санкт-Петербург: Изд-во СПбГЭУ, 2014. — 103 с. | <http://opac.unecon.ru/elibrary/elib/482430110.pdf> |
| 2. Тузовский, А. Ф. Проектирование и разработка web-приложений: учебное пособие для академического бакалавриата / А. Ф. Тузовский. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 218 с. | [https://urait.ru/viewer/proekt ... rabotka-web-prilozheniy-413954](https://urait.ru/viewer/proektirovanie-i-razrabotka-web-prilozheniy-413954) |
| 3. Чекмарев, А. В. Управление ИТ-проектами и процессами: учебник для вузов / А. В. Чекмарев. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 228 с. | <https://urait.ru/bcode/474109> |

## **5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства**

|  |
| --- |
| - 7-Zip |
| - ОС Альт образование 10 |
| - LibreOffice Base |
| - LibreOffice Calc |
| - LibreOffice Writer |

## **5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименование СПБД/ ИСС** |
| 1. | Электронная библиотека Grebennikon.ru – [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru) |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru |
| 3. | Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru |
| 4. | База данных ПОЛПРЕД Справочники – [www.polpred.com](http://www.polpred.com) |
| 5. | База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary  [www.oecd-ilibrary.org](http://www.oecd-ilibrary.org) |
| 6. | Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.consultant.ru) |
| 7. | Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru) |
| 8. | Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.kodeks.ru) |
| 9. | Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru |
| 10. | Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru |
| 11. | Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – [www.znanium.com](http://www.znanium.com) |
| 12. | Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru |

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

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование учебных аудиторий, перечень** | **Адрес (местоположение) учебных аудиторий** |
| Ауд. 2004 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 54 посадочных места, рабочее место преподавателя, кафедра - 1 шт., доска меловая (3-х секционная) - 1 шт., стул - 1 шт., жалюзи - 2 шт., Компьютер Intel i3-2100 2.4 Ghz/4Gb/500Gb/Acer V193 19" - 1 шт., Мультимедийный проектор Тип 1 Optoma x 400 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 191023, г. Санкт-Петербург, ул. Канал Грибоедова, 30/32, литер «А», «Б», «Р» |
| Ауд. 2069 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 144 посадочных мест (столов 72шт., стульев 144шт.), рабочее место преподавателя, стол 1 шт., доска меловая (3-х секционная) 2 шт., кафедра 1шт., стол 2шт., стульев 2шт. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 191023, г. Санкт-Петербург, ул. Канал Грибоедова, 30/32, литер «А», «Б», «Р» |
| Ауд. 2022 Лаборатория "Лабораторный комплекс"Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 19 посадочных мест (19 компьютерных стола, 19 черных кресела) рабочее место преподавателя (компьютерный стол 1шт., кресло 1шт.), доска меловая односекционная 1шт., доска маркерная на колесиках 1 шт., стол 1шт., стул 1шт., жалюзи 1шт., вешалка стойка 1шт.Компьютер Intel i5 4460/1Тб/8Гб/монитор Samsung 23" - 1 шт., Компьютер Intel i5 4460/1Тб/8Гб/ монитор Samsung 23" - 18 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 191023, г. Санкт-Петербург, ул. Канал Грибоедова, 30/32, литер «А», «Б», «Р» |

# **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

* учебно-методической документацией;
* локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
* графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

* фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
* базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
* профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
* индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
* метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

# **8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

# **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

## **1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Виды контента. Подходы к классификации контента. |
| 2 | Корпоративный контент. ЖЦ корпоративного контента. |
| 3 | Концепции работы с корпоративным контентом. |
| 4 | Системы управления контентом (СЭД – системы электронного документооборота, система управления корпоративным контентом – Enterprise Content Management (ECМ), система управления web-контентом – Content Management System (CMS). |
| 5 | Принципы функционирования Интернет. Стандарты, протоколы, адресация. |
| 6 | Стандартные и оригинальные сервисы Интернет. |
| 7 | Информационные технологии поиска информации. |
| 8 | Поисковые инструменты Интернет. |
| 9 | Показатели эффективности поиска: релевантность, пертинентность, точность. полнота и выпадение поиска. |
| 10 | Поисковые машины, состав, этапы роботы. Индексация. |
| 11 | Виды поисковой оптимизации Интернет-ресурсов. Оптимизация контента сайта. |
| 12 | Методы/технологии продвижения сайта в Интернет. |
| 13 | Внешние, внутренние, технические, отрицательные и пр. факторы, влияющие на популярность Интернет-ресурса. |
| 14 | Поведенческий фактор web-ресурса. |
| 15 | Виды сайтов. Задачи и этапы разработки Web-сайтов. |
| 16 | Языковые и программные средства разработки сайтов. |
| 17 | Понятие, функциональные возможности, виды, характеристики систем управления контентом (CMS). Необходимость использования CMS и методы их выбора. |
| 18 | Функционирование и архитектура CMS. Обзор рынка систем управления контентом. |
| 19 | Основы работы с контентом предприятия. Методы выбора ИС управления контентом. |
| 20 | Технология ECM – системы управления корпоративным контентом предприятия. 5 компонент и технологий: система ввода документов (Capture); система управления (Management); система хранения (Store); система сохранения (Preserve); система доставки или распространения (Deliver). |
| 21 | Архитектура платформ ECM-решений. Схема построения типового ECM-решения. |
| 22 | Примеры и сравнение ECM-платформ. |
| 23 | Понятие и примеры: ИТ-сервиса, ИТ-сервиса в корпоративной среде. |
| 24 | Характеристики ИТ-сервиса. |
| 25 | Функциональные направления службы ИС предприятия. |
| 26 | Функциональный и процессный подходы к управлению IT. |
| 27 | IT Infrastructure Library (ITIL) – библиотека инфраструктуры информационных технологий, |
| 28 | Модель управления качеством информационных услуг- IT Service Management (ITSM), |
| 29 | ИТ-аутсорсинг (виды, достоинства, недостатки) и др. |
| 30 | Методы и принципы построения IT – службы предприятия. |
| 31 | Общая терминология ITIL. Процессы. Функции. Сервисы. Участники. |
| 32 | Соглашение об уровне сервиса – Service Level Agreement (SLA). |
| 33 | Организационная культура как фактор успешного внедрения: Сущность организационный культуры. |
| 34 | Выявление организационной культуры. Поддержание организационной культуры. |
| 35 | Стратегия сервиса: Создание стратегии. Управление финансами. |
| 36 | Портфель ИТ-сервисов. Управление спросом. |
| 37 | Проектирование сервиса: Проектирование сервиса. Управление уровнем сервиса. |
| 38 | Управление мощностями. Управление доступностью. |
| 39 | Управление продолжительностью ИТ сервиса. Управление безопасностью. |
| 40 | Внедрение сервиса: Внедрение сервиса. Управление знаниями. Управление активами и конфигурацией. Управление изменениями. Управление релизами и развертыванием. Проверка и тестирование. |
| 41 | Оперативное управление сервисом: Управление инцидентами. Управление событиями. Управление проблемами. Обслуживание вопросов – служба Service Desk. |
| 42 | Внедрение ITIL на практике: шаги по внедрению ITIL в деятельность организации. Возможные варианты внедрения. |
| 43 | Решающие факторы успеха. Возможные проблемы внедрения ITIL. |
| 44 | Альтернативы ITIL. COBIT. |
| 45 | Структурированный метод управления проектами – PRojects IN Controlled Environments 2 (PRINCE2) |
| 46 | Примеры программных продуктов: ITSM-системы «ИнфраМенеджер», «Итилиум». |

## **1.2 Темы письменных работ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Рабочей программой дисциплины не предусмотрено. |

## **1.3 Контрольные точки**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Номер контрольной точки** | **Тип контрольной точки** | **Способ проведения** | **Номера тем** |
| 1 | Тест | с помощью технических средств и информационных систем | 1-2 |
| 2 | Информационно-аналитическая работа | с помощью технических средств и информационных систем | 2-4 |
| 3 | Текущий контроль | с помощью технических средств и информационных систем | 1-4 |

## **1.4 Другие объекты оценивания**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Рабочей программой дисциплины не предусмотрено. |

## **1.5 Самостоятельная работа обучающегося**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименования самостоятельной работы** | **Номера тем** |
| Подготовка к лекционным и практическим занятиям | 1-4 |
| Подготовка сообщений, докладов | 2-4 |
| Подготовка к экзамену | 1-4 |

## **1.6** **Шкала оценивания результата**

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

|  |  |
| --- | --- |
| Баллы | Оценка |
| <=54 | неудовлетворительно |
| 55-69 | удовлетворительно |
| 70-84 | хорошо |
| >=85 | отлично |

**Шкала оценивания результата**

|  |  |
| --- | --- |
| 2 (балл до 54) | Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.  Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат. |
| 3 (балл 55-69) | Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены.  Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер. |
| 4 (балл 70-84) | Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.  Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения. |
| 5 (балл 85-100) | Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.  Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход. |