

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

В данном курсе представлены направления развития и сферы применения систем управления ИТ-сервисами и контентом. Рассматривается современная методология и передовые инструментальные средства управления информационными технологиями. В контексте практического применения в организации деятельности ИТ-служб рассмотрены сервисно-ориентированная архитектура предприятия, классификация и характеристики ИТ-сервисов. Отличительной особенностью является обобщенное представление технологий и архитектуры платформ систем управления корпоративным контентом и Web-контентом предприятия. Курс адресован бакалаврам, обучающимся по направлению подготовки «Бизнес-информатика».

Цель дисциплины «Управление ИТ сервисами и контентом» – подготовка студентов к проведению работ по повышению доступности полезных для клиентов производственных возможностей и ресурсов ИТ-организации в форме сервисов с приемлемым уровнем качества, стоимости и рисков, формирование у студентов знания о современных тенденциях управления интегрированными сервисами, платформами, контентом.

Задачами изучения дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» являются приобретение обучаемыми знаний, умений и практических навыков в области, определяемой целями дисциплины, в том числе:

- основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия;
- модель управления информационными системами (ITSM);
- библиотека ITIL;
- модели процессов управления ИТ-структурой основных фирм, внедряющих ИТ-сервисы;
- уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия;
- методология по проектированию и эксплуатации информационных систем, решения по построению эффективных и рациональных ИТ-инфраструктур;
- управление процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов, управление процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов).

В результате изучения курса студенты должны свободно ориентироваться в современной методологии и передовых инструментальных средствах управления информационными технологиями.

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Управление ИТ-сервисами и контентом» принадлежит вариативной части ФГОС ВО по направлению «Бизнес-информатика». Дисциплина изучается студентами третьего курса бакалавриата. Шифр дисциплины в рабочем учебном плане – Б1.В.ОД.15.

Важная роль информационных технологий (ИТ) в успешном ведении основного бизнеса предприятий – это сегодня почти очевидный факт. В то же время затраты на поддержку и развитие информационных систем (ИС) неизменно растут, и доля их в общей структуре расходов предприятий неизменно увеличивается. В результате перед руководителями многих предприятий встает очень непростая проблема: необходимо повысить качество обслуживания при одновременном сокращении затрат. В данном учебном курсе рассматривается современная методология и передовые инструментальные средства управления информационными технологиями.

Дисциплина занимает особое место в учебном плане. Вместе с курсами по программированию, дисциплина «Управление ИТ-сервисами и контентом» составляет основу образования студента в части ООП, касающейся современных информационных технологий.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

Изучение курса "Управление ИТ-сервисами и контентом" базируется на компетенциях, сформированных у обучающихся в процессе изучения дисциплин:

- "Управление жизненным циклом информационных систем";
- "Архитектура предприятий".

Базовые фундаментальные знания, полученные при изучении курса "Управление ИТ-сервисами и контентом", позволяют перейти к изучению дисциплин:

- "Управление проектами";
- "Электронный бизнес";
- "Управление качеством".

Знания, навыки и умения, приобретенные в результате прохождения курса, будут востребованы при выполнении курсовых и выпускной квалификационной работ, связанных с разработкой систем управления контентом и информационными сервисами, а так же в процессе построения эффективной системы ИТ-менеджмента.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

- проведение обследования деятельности и ИТ-инфраструктуры предприятий (ПК-5);
- управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов) (ПК-6);
- использование современных стандартов и методик, разработка регламентов для организации управления процессами жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятий (ПК-7);
- умение консультировать заказчиков по рациональному выбору методов и инструментов управления ИТ-инфраструктурой предприятия (ПК-24).

В результате освоения дисциплины студенты должны:

Иметь представление:

- о процессном подходе к организации деятельности ИТ-службы;
- о проблемах и направлениях развития ИТ-менеджмента.

Знать:

- концептуальные основы эффективной организации ИТ-архитектуры предприятия;
- основные принципы и методики описания и разработки ИТ-архитектуры предприятия;
- методы управления ИТ-сервисами;
- лучшие практики продвижения инновационных ИТ-сервисов;
- виды контента информационных ресурсов предприятия и Интернет-ресурсов, процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);
- математический аппарат и инструментальные средства для обработки, анализа и систематизации информации по теме исследования, инструментальные средства для подготовки научно-технические отчеты, презентаций, научных публикаций по результатам выполненных исследований.

Уметь:

- разрабатывать и анализировать ИТ-архитектуру предприятия;

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

- организовывать продвижение на рынок инновационных ИТ-сервисов;
- управлять процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов, управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);
- систематизировать и обобщать информацию, организовывать и проводить исследования в области управления ИТ-сервисов и контентом;
- 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;
- разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов;
- использовать соответствующий математический аппарат и инструментальные средства для обработки, анализа и систематизации информации по теме исследования;
- готовить научно-технические отчеты, презентации, научные публикации по результатам выполненных исследований;
- консультировать заказчиков по вопросам совершенствования ИТ-сервисов;
- консультировать заказчиков по вопросам создания и развития ИТ-сервисов;
- консультировать заказчиков по рациональному выбору ИТ-сервисов для управления бизнесом;
- консультировать заказчиков по рациональному выбору методов и инструментов управления ИТ-инфраструктурой предприятия;
- использовать лучшие практики продвижения инновационных ИТ-сервисов.

Приобрести навыки:

- использования математического аппарата и инструментальных средств для обработки, анализа и систематизации информации по теме исследования, подготовки научно-технических отчетов, презентаций, научных публикаций по результатам выполненных исследований;
- проведения консультаций для заказчиков по вопросам совершенствования ИТ-сервисов предприятия;
- проведения консультаций для заказчиков по вопросам создания и развития ИТ-сервисов;
- проведения консультаций для заказчиков по вопросам рационального выбора ИТ-сервисов для управления бизнесом;
- проведения консультаций для заказчиков по вопросам выбора методов и инструментов управления ИТ-сервисами;
- продвижения передовых инновационных ИТ-сервисов.

Владеть, иметь опыт:

- разработки и совершенствования ИТ- архитектуры предприятия;
- рационального выбора ИТ-сервисов для управления бизнесом;
- управления контентом предприятия и интернет-ресурсов, управления процессами создания и использования ИТ-сервисов;
- проектирования, внедрения и организации эксплуатации ИТ-сервисов;
- управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов;
- управления процессами создания и использования ИТ-сервисов;
- проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

Дисциплина предполагает формирование навыков организации эффективного ИТ-менеджмента на предприятии, управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Объем дисциплины в зачетных единицах (всего): 3 зачетных единицы (108 часов).

3.2. Объем дисциплины по видам учебной работы (в часах)

Вид учебной работы	Всего часов
Общая трудоемкость базового модуля дисциплины	108
Аудиторные занятия (всего)	54
В том числе:	
Лекции	18
Семинары	18
Лабораторные работы	18
Самостоятельная работа	54
В том числе:	
Творческая работа (эссе)	-
Подготовка опорного конспекта по разделу	-
И (или) другие виды самостоятельной работы	54
Вид промежуточного контроля	-
Вид итогового контроля	Зачет

3.3 Содержание дисциплины. Распределение часов по темам и видам учебной работы

№ п/п	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Общая трудоёмкость (в часах)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости и Форма промежуточной аттестации		
					Учебная работа				В.т.ч. интерактив. формы	Самостоятельная работа
				всего	лекции	практ.	лаб. раб.			
1.	Раздел № 1. ИТ-СЕРВИС – ОСНОВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОВРЕМЕННОЙ ИС СЛУЖБЫ.		1-4	8	4			2	4	Опрос, решение задач, опорный конспект
2.	Раздел № 2. ITIL/ITSM – КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ ОСНОВА ПРОЦЕССОВ ИС-СЛУЖБЫ.		5-8	8	4			2	4	Опрос, решение задач, опорный конспект
3.	Раздел № 3. РЕШЕНИЯ HEWLETT-PACKARD		9-12	8	4				4	Опрос, решение

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

	ПО УПРАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫМИ И СИСТЕМАМИ. РЕШЕНИЯ IBM ПО УПРАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫМИ И СИСТЕМАМИ. ПОДХОД MICROSOFT К ПОСТРОЕНИЮ УПРАВЛЯЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ.									задач, опорный конспект
4.	Раздел № 4. ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИТ-ИНФРАСТРУКТУРЫ ПРЕДПРИЯТИЯ. ТЕХНОЛОГИЯ MICROSOFT ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ.	13-16	28	4	4		2	20		Опрос, решение задач, опорный конспект
5.	Раздел № 5. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ КОНТЕНТА. ПЛАТФОРМЫ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОЙ КОРПОРАТИВНОЙ РАБОТЫ.	17-18	56	2	14	18	4	22		Опрос, решение задач, опорный конспект, тестирование
	ИТОГО:	-	-	108	18	18	18	10	54	Зачет

4. СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Результат обучения, формируемые компетенции
1	ИТ-СЕРВИС – ОСНОВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОВРЕМЕННОЙ ИС СЛУЖБЫ.	Понятие ИТ-сервиса. Функциональные области управления службой ИС. Процессы функционирования ИТ-службы компании в соответствии с мировыми стандартами политики закупок в ИТ-сфере ITSM (IT Service Management). Информационная система организации. Иерархичность систем управления. Принятие решений и процесс принятия решений. Задача информационной системы. Обработка данных. Управление данными. Расширяемость базы данных. Секретность данных.	Знает: основные понятия в теории управления информационными системами, определение ИТ-сервиса, мировые стандарты политики закупок в ИТ-сфере (ITSM), способы управления данными. Умеет: выстраивать процессы функционирования ИТ-службы компании в соответствии с мировыми стандартами политики закупок в ИТ-сфере, проектировать хранилища данных, обеспечивая его расширяемость и секретность. Владеет: терминологией в области управления информационными системами; навыками разработки хранилищ данных.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

2	ITIL/ITSM – КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ ОСНОВА ПРОЦЕССОВ ИС-СЛУЖБЫ.	Общие сведения о библиотеке ITIL. Модель ITSM. Процессы поддержки ИТ-сервисов: управление инцидентами; управление проблемами; управление конфигурациями; управление изменениями; управление релизами. Процессы предоставления ИТ-сервисов: процесс управления уровнем сервиса; процесс управления мощностью; процесс управления доступностью; процесс управления непрерывностью; процесс управления финансами; процесс управления безопасностью. Соглашение об уровне сервиса.	<u>Знает:</u> общие сведения о библиотеке ITIL и модели ITSM; состав и структуру библиотеки ITIL. <u>Умеет:</u> применять процессный подход для эффективной организации деятельности ИТ-службы. <u>Владеет:</u> навыками определения основных процессов в деятельности ИТ-службы.
3	РЕШЕНИЯ HEWLETT- PASCARD ПО УПРАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫМ И СИСТЕМАМИ. РЕШЕНИЯ IBM ПО УПРАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫМ И СИСТЕМАМИ. ПОДХОД MICROSOFT К ПОСТРОЕНИЮ УПРАВЛЯЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ.	Модель информационных процессов ITSM Reference Model; программные решения HP OpenView; управление бизнесом; управление приложениями; управление ИТ-службой. Управление идентификацией – Identity Management; решение HP OpenView Service Desk; управление ИТ-инфраструктурой; управление ИТ-ресурсами. 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.	<u>Знает:</u> модель информационных процессов ITSM Reference Model; основные программные решения HP OpenView; методологию управления бизнесом; методологию управления приложениями; методологию управления ИТ-службой; методологию построения управляемых ИС. <u>Умеет:</u> использовать инструментарий управления ИТ-инфраструктурой. <u>Владеет:</u> информацией об использовании HP Identity Management, HP OpenView Service Desk Microsoft System Management Server 2003, System Center Reporting Manager 2006, Microsoft System Center Data Protection Manager 2006, Microsoft System Center Capacity Planner 2006.
4	ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИТ- ИНФРАСТРУКТУРЫ ПРЕДПРИЯТИЯ. ТЕХНОЛОГИЯ MICROSOFT ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ.	Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия. Методология Microsoft по эксплуатации ИС. Групповые политики. Безопасный доступ в сеть. Аутентификация пользователей. Защита коммуникаций. Защита от вторжений и вредоносного ПО. Безопасность мобильных пользователей корпоративных систем. Службы терминалов. Защита данных.	<u>Знает:</u> уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия; способы повышения эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия. <u>Умеет:</u> строить системы идентификации и аутентификации пользователей; обеспечивать защиту от вторжений и вредоносного ПО, безопасность мобильных пользователей корпоративных систем. <u>Владеет:</u> методологией Microsoft по эксплуатации ИС; технологиями Microsoft по обеспечению информационной безопасности.
5	ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ	Информационная система организации.	<u>Знает:</u> типовые функции

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

	<p>КОНТЕНТА. ПЛАТФОРМЫ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОЙ КОРПОРАТИВНОЙ РАБОТЫ.</p>	<p>Иерархичность систем управления. Принятие решений и процесс принятия Решений. Задача информационной системы.</p> <p>Создание, сбор, проверка, утверждение, публикация, распространение и архивирование.</p> <p>Бизнес-процессы с неизменяемым контентом.</p> <p>Модели контента: реляционная модель, объектно-ориентированная модель, онтологическая модель.</p> <p>Основы построения понятийного аппарата информационных ресурсов.</p> <p>Программные и инструментальные средства обеспечения процессов жизненного цикла контента.</p> <p>Распространение контента. Регистрация и аутентификация пользователей.</p> <p>Управление доступом к корпоративному контенту.</p> <p>Персонализация и кастомизация пользователей свободно распространяемого контента.</p> <p>Организация взаимодействия пользователей контента.</p> <p>Распределенное управление контентом.</p> <p>Управление процессами коллективной работы по созданию контента.</p> <p>Системы управления контентом.</p> <p>Сервисы управление контентом.</p> <p>Базовые системные сервисы.</p> <p>Статистические контентные сервисы.</p> <p>Интерактивные сервисы.</p> <p>Административные сервисы.</p> <p>Виды классификации контента.</p> <p>Классификация контента в задачах информационного обеспечения: архивирование контента, соблюдение нормативных требований, управление электронной почтой, управление контентно-ориентированными бизнес-процессами, управление таксономией, обработка запросов, поддержка контактов, онлайн-поддержка пользователей.</p> <p>Классификация контента в рамках внутренних и внешних таксономий.</p> <p>Сервисы классификации для контент-ориентированных приложений.</p> <p>Системы управления веб-контентом. (WCMS). Типовые функции управления веб-сайтом. Добавление и изменений информации. Изменение структуры сайта. Изменение дизайна сайта.</p> <p>Возможность использования шаблонных типов данных. Обеспечение работы с содержанием и визуальным отображением страниц.</p> <p>Регистрация и аутентификация пользователей. Персонализация. Состав</p>	<p>управления веб-сайтом; критерии оценки системы управления веб-контентом; требования к системе управления веб-контентом; принципы интеграции систем управления контентом предприятия с системами управления бизнес-процессами предприятия.</p> <p><u>Умеет:</u> использовать системы электронного документооборота предприятия для решения задач документальной поддержки бизнес-процессов; управлять документами, интегрировать приложения Microsoft Office с технологиями SharePoint; использовать Microsoft Office InfoPath 2007.</p> <p><u>Владеет:</u> навыками использования систем управления веб-контентом, использования систем электронного документооборота предприятия; технологией Microsoft SharePoint; навыками управления доступом к корпоративному контенту, распределенного управления контентом; классификацией контента в задачах информационного обеспечения.</p>
--	---	---	--

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

	<p>требований к системе управления веб-контентом. Критерии оценки системы управления веб-контентом.</p> <p>Системы электронного документооборота предприятия, использующие веб-интерфейс.</p> <p>Принципы интеграции систем управления контентом предприятия (Enterprise Content Management - ECM) с системами управления бизнес-процессами предприятия (Business Process Management - BPM).</p> <p>Основные компоненты ECM.</p> <p>Управление документами: регистрация, контроль версий, безопасность, каталогизация. Управление веб-контентом: автоматизация процессов веб-администрирования, управление динамическим контентом и взаимодействие с пользователями.</p> <p>Управление записями. Управление движением и преобразованием в электронный вид бумажных документов. Документальная поддержка бизнес-процессов.</p> <p>Exchange Server 2007. Технология Microsoft SharePoint. Интеграция приложений Microsoft Office с технологиями SharePoint.</p> <p>Microsoft Office InfoPath 2007.</p> <p>Служба управления правами Windows.</p> <p>Система управления правами на доступ к информации в Office 2007.</p> <p>Эффективное взаимодействие в режиме реального времени.</p> <p>Live Communications Server 2007.</p> <p>Microsoft Office Live Meeting 2007.</p>	
--	---	--

5. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	№ раздела	Тема семинара	Кол-во часов
1	4	Групповые политики безопасности. Безопасный доступ в сеть. Аутентификация пользователей. Защита коммуникаций. Active Directory - служба каталогов корпорации Microsoft для операционных систем семейства Windows NT.	4
2	5	CSS (Cascading Style Sheets — каскадные таблицы стилей) - формальный язык описания внешнего вида документа, написанного с использованием языка разметки, таких как HTML, XHTML, XML.	8
3	5	Системы управления веб-контентом (WCMS). Типовые функции управления веб-сайтом. Добавление и изменений информации. Изменение структуры сайта. Изменение дизайна сайта. Возможность использования шаблонных типов данных. Обеспечение работы с содержанием и визуальным отображением страниц.	6
		Системы электронного документооборота предприятия, использующие веб-интерфейс. Принципы интеграции систем управления контентом предприятия (Enterprise Content Management - ECM) с системами управления бизнес-процессами предприятия (Business Process Management - BPM). Основные компоненты ECM. Управление документами: регистрация, контроль версий, безопасность, каталогизация. Управление веб-контентом: автоматизация процессов	

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

		веб-администрирования, управление динамическим контентом и взаимодействие с пользователями. Управление записями. Управление движением и преобразованием в электронный вид бумажных документов. Документальная поддержка бизнес-процессов.	
		Итого:	18

6. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ

№ п/п	№ раздела	Тематика лабораторных работ	Кол-во часов
1	5	Лабораторная работа №1. Лабораторная работа №1. Создание собственного информационного пространства.	2
2	5	Лабораторная работа №2. Использование Microsoft Office SharePoint Designer 2007. Разработка простейшего WEB-узла.	2
3	5	Лабораторная работа №3. Использование Microsoft Office SharePoint Designer 2007. Основы Javascript. Объектная модель документа (Document Object Model – DOM).	2
4	5	Лабораторная работа №4. Использование технологии SharePoint для создания корпоративного web-узла. Часть 1.	2
5	5	Лабораторная работа №5. Использование технологии SharePoint для создания корпоративного web-узла. Часть 2.	2
6	5	Лабораторная работа №6. Использование технологии SharePoint для создания корпоративного web-узла. Часть 3.	2
7	5	Лабораторная работа №6. Использование технологии SharePoint для создания корпоративного web-узла. Часть 4.	2
8	5	Лабораторная работа №6. Использование технологии SharePoint для создания корпоративного web-узла. Часть 5.	2
9	5	Лабораторная работа №6. Использование технологии SharePoint для создания корпоративного web-узла. Часть 6.	2
		Итого:	18

Методические указания по выполнению лабораторных работ (лабораторный практикум) выдаются студентам в электронном виде. Студентам выдаются 9 файлов, содержащих задания и всю необходимую методическую информацию.

7. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

По дисциплине не предусмотрены курсовые работы, контрольные работы, рефераты.

8. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа студентов направлена на решение следующих задач:

- **иметь представление** об основах управления ИТ-инфраструктурой предприятия; уровнях зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия.
- **знать** модель управления информационными системами (ITSM); модели процессов управления ИТ-структурой основных фирм, внедряющих ИТ-сервисы; методологию проектирования и эксплуатации информационных систем; решения по построению эффективных и рациональных ИТ-инфраструктур.
- **уметь** проводить работы по повышению доступности полезных для клиентов производственных возможностей и ресурсов ИТ-организации в форме сервисов с приемлемым уровнем качества, стоимости и рисков; использовать технологию SharePoint для создания корпоративного web-узла предприятия;

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

эффективно оформлять внешний вид web-узлов с помощью современных технологий – CSS, JavaScript, DOM.

Студенты выполняют задания, самостоятельно обращаясь к учебной, справочной и нормативной литературе. Проверка выполнения заданий осуществляется на семинарских и лабораторных занятиях с помощью устных выступлений студентов и их коллективного обсуждения, с помощью письменных самостоятельных (контрольных) работ, защиты выполненных студентами заданий лабораторных работ.

№ п/п	Наименование темы	Виды самостоятельной работы	Формы контроля
1	Групповые политики. Безопасный доступ в сеть. Аутентификация пользователей. Защита коммуникаций. Active Directory - служба каталогов корпорации Microsoft для операционных систем семейства Windows NT. Защита от вторжений и вредоносного ПО. Безопасность мобильных пользователей корпоративных систем.	изучение	тестирование
2	Системы управления веб-контентом. (WCMS). Типовые функции управления веб-сайтом. Регистрация и аутентификация пользователей. Системы электронного документооборота предприятия, использующие веб-интерфейс. Принципы интеграции систем управления контентом предприятия (Enterprise Content Management - ECM) с системами управления бизнес-процессами предприятия (Business Process Management - BPM). Exchange Server 2007. Технология Microsoft SharePoint. Интеграция приложений Microsoft Office с технологиями SharePoint. Microsoft Office InfoPath 2007. Служба управления правами Windows. Система управления правами на доступ к информации в Office 2007. Эффективное взаимодействие в режиме реального времени. Live Communications Server 2007. Microsoft Office Live Meeting 2007.	изучение	тестирование

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Список рекомендованной литературы

№	Название, библиографическое описание	Кол-во экз. в библ. (на каф.)
1	Венделева М.А. Информационные технологии. - М.: Юрайт, 2014	3
2	Маркетинг: учебник для вузов по экон. спец. / под ред. Н.М.Кондратенко. - М.: Юрайт, 2011	3
3	Информационные технологии управления : учеб. пособие для вузов по эконом. спец. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008	2
4	Уткин В.Б. Информационные системы в экономике. - М.:	2

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

Академия, 2008	
----------------	--

Дополнительная литература

7. Александров А. СМДВ: досье для управления ИТ / Открытые системы, №10, 2006, С.29 – 35.
8. Экономическая информатика: Введение в экономический анализ информационных систем: Учебник. – М.:ИНФРА-М, 2005. – 958 с.
9. Решения Microsoft для повышения эффективности ИТ-инфраструктуры / Microsoft. – М.: Русская редакция, 2005.

Интернет-ресурсы

8. Wikipedia / <http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia>
9. Черняк Л. Библиотеки передового опыта и парадоксы управления ИТ / Открытые системы №01, 2005 - <http://www.osp.ru/os/2005/01/185188/>
10. Дубова Н. ITSM – новая идеология управления ИТ / <http://www.osp.ru/os/2000/10/037.htm>
11. ITIL / <http://ru.wikipedia.org/wiki/ITIL>
12. ITIL – библиотека передового опыта организации ИТ-служб / <http://www.cio-world.ru/weekly/251017/page3.html>
13. Кожухов А. Управление непрерывностью ИТ-услуг / Корпоративные системы, №9, 2006 // <http://www.iemag.ru/?ID=608550>
14. ITSM Reference Model / <http://h20219.www2.hp.com/services/cache/78360-0-0-225-121.aspx>
15. Колесов А. HP ITSM и эффективность обслуживания информационных систем предприятий / <http://www.bytemag.ru/?ID=602758>
16. Управление ИТ-услугами / <http://www.itexpert.ru/rus/articles/200406222006/200406222044>
17. Развитие ITIL / <http://www.itsmportal.ru/articles/itil/2004-02-04%2000:00:00-31.html>
18. Management Software: HP OpenView / <http://h20229.www2.hp.com/>
19. HP OV Service Desk / <http://www.hp.ru/openview/products/servicedesk/>
20. Решение HP OpenView Network Node Manager (NNM) / <http://www.hp.ru/openview/nnm/>
21. Семейство продуктов HP OpenView / <http://intelotec.ru/products/hp/>
22. IT Process Model / <http://www.bit-center.com/itpm>
23. Tivoli / <http://www-128.ibm.com/developerworks/ru/tivoli/>
24. Решения IBM Tivoli для растущих компаний / <http://www-306.ibm.com/software/ru/tivoli/smb/products.html#express>
25. Технологии IBM для управления информационными системами / <http://www.tivoli.computel.ru/article?id=a0018>
26. Системы управления ИТ инфраструктурой на базе IBM Tivoli / http://www.r-style.com/rubrs.asp?rubr_id=214&art_id=954
27. Управление инфраструктурой бизнеса / <http://www.tivoli.computel.ru/catalog?mode=cba>
28. MOF - Microsoft Operations Framework / <http://www.itsmportal.ru/articles/it-control/2003-12-15%2000:00:00-26.html/>
29. Microsoft Operations Framework (MOF) / <http://www.microsoft.com/technet/solutionaccelerators/cits/mo/mof/default.msp>
30. Обзор System Center / <http://www.microsoft.com/rus/SystemCenter/overview/default.msp>

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

31. Обзор SMS 2003 / <http://www.microsoft.com/rus/smserver/evaluation/default.mspix>.
32. Обзор MOM 2005 // <http://www.microsoft.com/rus/mom/evaluation/overview/default.mspix>
33. Management Pack Catalog // <http://www.microsoft.com/technet/prodtechnol/mom/catalog/catalog.aspx?vs=2005>
34. System Center Reporting Manager 2006 Overview // <http://www.microsoft.com/systemcenter/scrm/evaluation/overview/default.mspix>
35. Информация о Data Protection Manager // <http://www.microsoft.com/rus/systemcenter/dpm/evaluation/default.mspix>
36. Информация о System Center Capacity Planner / <http://www.microsoft.com/rus/systemcenter/sccp/evaluation/default.mspix>
37. Пять уровней организационной зрелости предприятий по классификации Capability Maturity Model / <http://www.microsoft.com/Rus/Business/Vision/Strategy/Levels.mspix>
38. Мильман К., Мильман С. СММІ — шаг в будущее / <http://www.osp.ru/os/2005/05-06/185610/>
39. Колесов А. Оптимизация ИТ-инфраструктуры предприятий: подход IBM / <http://www.bytemag.ru/?ID=604096>
40. Бондаренко Л. Разобрался с сервисами — приступай к ERP-внедрению / <http://kis.pcweek.ru/Year2004/N35/CP1251/CorporationSystems/chapt1.htm>
41. Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия / http://www.iteam.ru/publications/it/section_91/article_3182/
42. MOF Team Model for Operations / <http://www.microsoft.com/technet/solutionaccelerators/cits/mo/mof/moftml.mspix#E4EAC>
43. ITIL – библиотека передового опыта организации ИТ-служб / <http://www.cio-world.ru/weekly/251017/page3.html>
44. Концепция защищенных компьютерных систем / <http://www.microsoft.com/rus/twc/default.mspix>
45. Центр безопасности Microsoft / <http://www.microsoft.com/rus/security/default.mspix>
46. Защитите серверы для обмена сообщениями и совместной работы с помощью решений Antigen / <http://www.microsoft.com/rus/antigen/default.mspix>
47. Microsoft Exchange Server / <http://www.microsoft.com/rus/exchange/>
48. Exchange Server TechCenter / <http://technet.microsoft.com/ru-ru/library/bb124558.aspx>
49. Расширение возможностей электронной почты / <http://www.microsoft.com/rus/smallbusiness/themes/business-anywhere/gain-more-control-over-email.mspix>
50. Microsoft Office SharePoint Server / <http://office.microsoft.com/ru-ru/sharepointserver/FX101211721049.aspx>
51. Последние сведения о Microsoft Windows SharePoint Services 2.0 / <http://download.microsoft.com/download/e/f/5/ef5d09ac-2c41-4738-8cd6-542100e8b1a0/STSREAD.HTM>
52. Microsoft Office InfoPath / <http://office.microsoft.com/ru-ru/infopath/FX100487661049.aspx>
53. Защита информации в Microsoft Office 2003 с помощью служб RMS и IRM / http://oszone.net/4196_2
54. Достижения в области защиты конфиденциальности / <http://www.microsoft.com/rus/twc/privacy/progress.mspix>
55. Объединяя пользователей с помощью Office Communications Server 2007 / http://www.oszone.net/5567/Office_Communications_Server_2007
56. Компания Microsoft представила новую версию Office Live Meeting 2007 / http://www.microsoft.com/rus/news/issues/2007/06/Office_Live_Meeting_2007.mspix

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

Программное обеспечение

- ОС Windows 7 (или выше), браузер (Internet Explorer не ниже версии 8.0).
- Microsoft Windows SharePoint Services.
- Microsoft Windows SharePoint Designer 2007.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. <http://intuit.ru/>
2. <http://citforum.ru/>
3. Электронный каталог научной библиотеки УлГУ.
4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru.
5. Электронная библиотечная система IPRbooks.

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. Аудитории для проведения лекционных и семинарских занятий оснащенные проектором, ноутбуком, аудиооборудованием для просмотра видео (актовый зал, 703, 709 и др. аудитории).
2. Аудитории, оборудованные интерактивными досками (603, 611)
3. Аудитории для проведения тестирования и самостоятельной работы студентов с выходом в интернет, комп.класс №806 (корпус по ул. Пушкинская, 4а), 1 сервер и 16 рабочих мест (MS Office).
4. Читальный зал (803 аудитория) с компьютеризированными рабочими местами для работы с электронными библиотечными системами, каталогом и т.д.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

Приложение

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом»

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенция по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом» для студентов направления «Бизнес-информатика»

№ семестра	Дисциплины (модули)	ПК-5	ПК-6	ПК-7	ПК-24
4	Архитектура предприятий	+			
4	Управление жизненным циклом информационных систем			+	
4	Распределенные системы				+
5	Моделирование бизнес - процессов	+			
5	Управление ИТ сервисами и контентом	+	+	+	+
7	Расчёты и оптимизация в налогообложении	+			
7	Системы налогообложения в электронном бизнесе	+			
8	Информационные технологии управления персоналом		+		
4	Учебная практика	+	+		
8	Производственная практика	+	+	+	
8	Дипломная практика	+	+	+	
8	Государственная итоговая аттестация	+	+	+	

2. Компетенции, которые формируются в процессе изучения дисциплины

ПК-5; ПК-6; ПК-7; ПК-24.

Показатели и критерии оценивания, шкала оценивания

Критерий оценивания – умение правильно отвечать на вопросы тестового задания;

Показатель оценивания – процент верных ответов на вопросы тестового задания;

Шкала оценивания – выделено четыре уровня оцениваемых компетенций:

высокий – не менее 90% правильных ответов;

достаточный - не менее 70% правильных ответов;

пороговый - не менее 40% правильных ответов;

критический - менее 40% правильных ответов.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

3. Требования к результатам освоения дисциплины

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
			знать	уметь	владеть
1	ПК-5	проведение обследования деятельности и ИТ-инфраструктуры предприятий	– состав и структуру библиотеки ITIL.	– применять процессный подход для эффективной организации деятельности ИТ-службы.	– навыками определения основных процессов в деятельности ИТ-службы.
2	ПК-6	управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)	– типовые функции управления веб-сайтом; критерии оценки системы управления веб-контентом; – требования к системе управления веб-контентом; – принципы интеграции систем управления контентом предприятия с системами управления бизнес-процессами предприятия.	– выстраивать процессы функционирования ИТ-службы компании в соответствии с мировыми стандартами политики закупок в ИТ-сфере, проектировать хранилища данных, обеспечивая его расширяемость и секретность;	– навыками использования систем управления веб-контентом, использования систем электронного документооборота предприятия; технологией Microsoft SharePoint; – навыками управления доступом к корпоративному контенту, распределенного управления контентом; – классификацией контента в задачах информационного обеспечения.
3	ПК-7	использование современных стандартов и методик, разработка регламентов для организации управления процессами жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятий	– основные понятия в теории управления информационными системами, определение ИТ-сервиса, мировые стандарты политики закупок в ИТ-сфере (ITSM), способы управления данными;	– применять основные программные решения HP OpenView; – применять методологию управления бизнесом; – методологию управления приложениями; – применять методологию управления ИТ-службой.	– навыками использования инструментария управления ИТ-инфраструктурой.
4	ПК-24	умение консультировать заказчиков по рациональному выбору методов и инструментов управления ИТ-инфраструктурой предприятия	– модель информационных процессов ITSM Reference Model.	– применять методологию построения управляемых ИС.	– методологией Microsoft по эксплуатации ИС; технологиями Microsoft по обеспечению информационной

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

					безопасности.
--	--	--	--	--	---------------

4. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

№ п/п	Контролируемые модули/разделы/темы дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные средства		Технология оценки (способ контроля)
			наименование	№№ заданий	
1	ИТ-СЕРВИС – ОСНОВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОВРЕМЕННОЙ ИС СЛУЖБЫ.	ПК-5	Вопросы к экзамену	1-13	опрос
2	ITIL/ITSM – КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ ОСНОВА ПРОЦЕССОВ ИС-СЛУЖБЫ.	ПК-7	Вопросы к экзамену	14-62	опрос
3	РЕШЕНИЯ HEWLETT-РАСКАРД ПО УПРАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫМИ СИСТЕМАМИ. РЕШЕНИЯ IBM ПО УПРАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫМИ СИСТЕМАМИ. ПОДХОД MICROSOFT К ПОСТРОЕНИЮ УПРАВЛЯЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ.	ПК-7	Вопросы к экзамену	63-64	опрос
4	ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИТ-ИНФРАСТРУКТУРЫ ПРЕДПРИЯТИЯ. ТЕХНОЛОГИЯ MICROSOFT ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ.	ПК-24	Вопросы к экзамену Тестирование	65-69 1-20	опрос электронное тестирование
5	ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ КОНТЕНТА. ПЛАТФОРМЫ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОЙ КОРПОРАТИВНОЙ РАБОТЫ.	ПК-6	Вопросы к экзамену	70-76	опрос

5. Оценочные средства для промежуточной аттестации

5.1. Вопросы к зачету

Индекс компетенции	№ задания	Формулировка вопроса
ПК-5	1	Поясните понятие ИТ-менеджмента.
ПК-5	2	Перечислите основные объекты ИТ-менеджмента.
ПК-5	3	Что определяет инфраструктура ИТ-предприятия?
ПК-5	4	Чем обусловлены постоянные изменения в ИС предприятий?
ПК-5	5	Поясните понятие "ИТ-сервис".
ПК-5	6	Приведите примеры корпоративных ИТ-сервисов.
ПК-5	7	Перечислите основные характеристики ИТ-сервисов.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

ПК-5	8	Как задается характеристика "время обслуживания" для ИТ-сервиса?
ПК-5	9	Как задается характеристика "производительность" для ИТ-сервиса?
ПК-5	10	Почему в организационной структуре службы ИС целесообразно выделять подразделения разработки и сопровождения ИС?
ПК-5	11	Поясните основные функциональные направления службы ИС.
ПК-5	12	Какие факторы влияют на организационную структуру службы ИС?
ПК-5	13	Какая существует связь между функциями службы ИС и параметрами ИТ-сервиса?
ПК-7	14	Какие возможны варианты перехода от функциональной к процессной модели службы ИС предприятия?
ПК-7	15	Какие имеются преимущества использования типовых моделей бизнес-процессов службы ИС?
ПК-7	16	Как характеризуется роль ИС-службы в современном бизнесе?
ПК-7	17	Чем модель ITSM отличается от традиционного функционального подхода к организации ИТ-службы?
ПК-7	18	Перечислите особенности проекта ITIL?
ПК-7	19	Какие разделы управления ИТ-сервисами описаны в текущей версии библиотеки ITIL?
ПК-7	20	Какие процессы включены в блок поддержки ИТ-сервисов?
ПК-7	21	Какие процессы включены в блок предоставления ИТ-сервисов?
ПК-7	22	Поясните назначение процесса управления инцидентами.
ПК-7	23	Поясните понятие "инцидент".
ПК-7	24	Приведите основные функции процесса управления инцидентами.
ПК-7	25	Поясните назначение процесса управления проблемами.
ПК-7	26	Поясните понятие "проблема".
ПК-7	27	Приведите основные функции процесса управления проблемами.
ПК-7	28	Поясните назначение процесса управления конфигурациями.
ПК-7	29	Поясните понятие "конфигурационная единица".
ПК-7	30	Для чего используется база данных конфигурационных единиц – CMDB?
ПК-7	31	Что могут описывать атрибуты конфигурационных единиц в CMDB?
ПК-7	32	Какие важные понятия описываются в спецификации процесса управления конфигурациями?
ПК-7	33	Поясните назначение процесса управления изменениями.
ПК-7	34	Приведите основные функции процесса управления изменениями.
ПК-7	35	Поясните назначение процесса управления релизами.
ПК-7	36	Поясните понятие "релиз".
ПК-7	37	Как классифицируются релизы по показателю масштаба изменений?
ПК-7	38	Приведите основные функции процесса управления релизами.
ПК-7	39	Поясните назначение библиотеки эталонного ПО - DSL.
ПК-7	40	Поясните назначение процесса управления уровнем сервиса.
ПК-7	41	Поясните понятие "соглашение об уровне сервиса - SLA".
ПК-7	42	Приведите основные функции процесса управления уровнем сервиса.
ПК-7	43	Поясните назначение процесса управления мощностями.
ПК-7	44	Приведите основные функции процесса управления мощностями.
ПК-7	45	Поясните назначение процесса управления доступностью.
ПК-7	46	Поясните понятие "доступностью ИТ-сервиса".
ПК-7	47	Приведите основные функции процесса управления доступностью.
ПК-7	48	Поясните назначение процесса управления непрерывностью.
ПК-7	49	Приведите основные функции процесса управления непрерывностью.
ПК-7	50	Поясните назначение процесса управления финансами ИТ-службы.
ПК-7	51	Приведите основные функции процесса управления финансами ИТ-службы.
ПК-7	52	Поясните назначение процесса управления безопасностью.
ПК-7	53	Поясните возможность применения модели ITSM на предприятиях разного размера.
ПК-7	54	Поясните сущность реактивного принципа работы службы ИТ-поддержки
ПК-7	55	Поясните сущность проактивного принципа работы службы ИТ-поддержки.
ПК-7	56	Поясните основное назначение блока процессов "Согласование задач

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

		бизнеса и ИТ".
ПК-7	57	Поясните основное назначение блока процессов "Планирование и управление ИТ-сервисами".
ПК-7	58	Поясните основное назначение блока процессов "Разработка и внедрение ИТ-сервисов".
ПК-7	59	Поясните основное назначение блока процессов "Оперативное управление ИТ-сервисами".
ПК-7	60	Поясните основное назначение блока процессов "Обеспечение ИТ-сервисами".
ПК-7	61	Назовите основные стадии внедрения процессного управления ИТ-службы предприятия.
ПК-7	62	Какие процессы внедряются на стадии "Управление ИТ-инфраструктурой"?
ПК-7	63	Модель информационных процессов ITSM Reference Model.
ПК-7	64	Программные решения HP OpenView.
ПК-24	65	Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия.
ПК-24	66	Методология Microsoft по эксплуатации ИС.
ПК-24	67	Групповые политики. Безопасный доступ в сеть. Аутентификация пользователей.
ПК-24	68	Защита коммуникаций. Защита от вторжений и вредоносного ПО.
ПК-24	69	Безопасность мобильных пользователей корпоративных систем. Службы терминалов. Защита данных.
ПК-6	70	Системы управления веб-контентом (WCMS). Типовые функции управления веб-сайтом. Регистрация и аутентификация пользователей.
ПК-6	71	Системы электронного документооборота предприятия, использующие веб-интерфейс.
ПК-6	72	Принципы интеграции систем управления контентом предприятия (Enterprise Content Management - ECM) с системами управления бизнес-процессами предприятия (Business Process Management - BPM).
ПК-6	73	Exchange Server 2007.
ПК-6	74	Технология Microsoft SharePoint.
ПК-6	75	Интеграция приложений Microsoft Office с технологиями SharePoint.
ПК-6	76	Каскадные таблицы стилей – CSS.

Показатели и критерии оценивания, шкала оценивания

От студентов требуется обязательное посещение лекций и семинаров, участие в аттестационных испытаниях, активная работа на семинарах, выполнение комплекса лабораторных работ.

Промежуточная аттестация по итогам освоения программы учебной дисциплины проводится в форме зачета. Зачет сдается согласно расписанию и служит формой проверки учебных достижений обучающихся по всей программе учебной дисциплины и преследуют цель - оценить учебные достижения за академический период.

Положительная оценка ставится студенту:

- при полном раскрытии вопросов билета;
- при условии успешного прохождения тестирования.

предполагает:

- наличие системы знаний по предмету;
- умение излагать материал в логической последовательности, систематично, грамотным языком;
- сущность и содержание основных дефиниций курса;
- знание содержимого библиотеки ITIL и концепции методологии ITSM;
- знание уровней зрелости ИТ-инфраструктуры;
- знание методов и инструментов управления корпоративным контентом;
- навыки использования основных средств и методов эффективного управления ИТ-инфраструктурой предприятия.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

Условием положительной аттестации (оценка «зачтено») на зачете является самостоятельное и уверенное применение знаний студентом в практической деятельности, полное изложение полученных знаний при ответе на вопросы билета, в соответствии с требованиями учебной программы, формулировка выводов и обобщений. Допускаются единичные несущественные ошибки, исправленные студентом самостоятельно или с незначительной помощью преподавателя. Допускается, если при изложении полученных знаний студент делает отдельные несущественные ошибки, исправляемые по указанию преподавателя.

Оценка «не зачтено» выставляется, если студент не владеет (или владеет в незначительной степени) основным программным материалом в объеме, необходимым для профессиональной деятельности.

5.2. Примерные тестовые задания

Индекс компетенции	№ задания	Формулировка вопроса
ПК-24	1	Модель оценки уровня зрелости бизнес-процессов предприятия SW-CMM разработана для программных продуктов для системной инженерии для закупок для управления людскими ресурсами
ПК-24	2	Модель оценки уровня зрелости бизнес-процессов предприятия SE-CMM разработана для программных продуктов для системной инженерии для закупок для интеграции продуктов
ПК-24	3	Модель оценки уровня зрелости бизнес-процессов предприятия Acquisition CMM разработана для программных продуктов для системной инженерии для закупок для интеграции продуктов
ПК-24	4	Модель оценки уровня зрелости бизнес-процессов предприятия ICMM разработана для программных продуктов для системной инженерии для закупок для интеграции продуктов
ПК-24	5	Выберите из списка комплексную модель оценки уровня зрелости бизнес-процессов предприятия, объединяющую остальные СММІ СММ ICMM Acquisition CMM
ПК-24	6	В модели СММ/СММІ определены следующие уровни зрелости предприятий: начальный повторяемый определенный совершенный
ПК-24	7	В модели СММ/СММІ определены следующие уровни зрелости предприятий: определенный управляемый оптимизирующий обеспеченный
ПК-24	8	Сколько уровней зрелости предприятий определены в модели СММ/СММІ? (вводить следует цифрой) Ответ: 5

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

ПК-24	9	<p>Какой уровень зрелости предприятий модели СММ/СММІ предполагает внедрение формальных процедур для выполнения основных элементов процесса разработки ПО. Результаты выполнения процесса соответствуют заданным требованиям и стандартам.</p> <p>Начальный уровень Повторяемый уровень Определенный уровень Управляемый уровень Оптимизирующий уровень</p>
ПК-24	10	<p>Какой уровень зрелости предприятий модели СММ/СММІ предполагает наиболее сильную зависимость результатов деятельности предприятия от личных качеств отдельных сотрудников</p> <p>Начальный уровень Повторяемый уровень Определенный уровень Управляемый уровень Оптимизирующий уровень</p>
ПК-24	11	<p>Начиная с какого уровня зрелости предприятий модели СММ/СММІ все элементы процесса разработки ПО должны быть формализованы, стандартизованы и задокументированы?</p> <p>Начальный уровень Повторяемый уровень Определенный уровень Управляемый уровень Оптимизирующий уровень</p>
ПК-24	12	<p>Начиная с какого уровня зрелости предприятий модели СММ/СММІ все элементы процесса разработки ПО планируются и управляются на основе единого стандарта предприятия?</p> <p>Начальный уровень Повторяемый уровень Определенный уровень Управляемый уровень Оптимизирующий уровень</p>
ПК-24	13	<p>В чем состоит основное отличие Управляемого уровня зрелости предприятий модели СММ/СММІ от Определенного уровня той же модели?</p> <p>в более объективной, количественной оценке продукта и процесса разработки ПО</p> <p>в том, что технология создания и сопровождения программных продуктов планомерно и последовательно совершенствуется</p> <p>в том, что элементы процесса Управляемого уровня планируются и управляются на основе единого стандарта предприятия</p> <p>в том, что выполнение процесса разработки ПО планируется и контролируется</p>
ПК-24	14	<p>Сколько уровней для оценки зрелости ИТ-службы предлагает использовать компания Gartner ? (вводить следует цифрой)</p> <p>Ответ: 5</p>
ПК-24	15	<p>Компания Gartner предлагает для оценки зрелости ИТ-службы использовать следующие уровни</p> <p>хаотичный реактивный сервис оптимальный развернутый</p>
ПК-24	16	<p>Компания Gartner предлагает для оценки зрелости ИТ-службы использовать следующие уровни</p> <p>проактивный польза сервис реактивный система</p>
ПК-24	17	<p>Какой уровень зрелости ИТ-инфраструктуры согласно классификации компании Gartner характеризуется тем, что на предприятии проводится отслеживание событий, имеется единая консоль и служба поддержки, осуществляется управление</p>

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

		<p>топологией сети, выполняется резервное копирование и инвентаризация? хаотичный реактивный система польза проактивный</p>
ПК-24	18	<p>Начиная с какого уровня зрелости ИТ-инфраструктуры согласно классификации компании Gartner должно реализовываться управление изменениями, проблемами, конфигурациями, доступностью реактивный проактивный системный сервис комплексный</p>
ПК-24	19	<p>Начиная с какого уровня зрелости ИТ-инфраструктуры согласно классификации компании Gartner должно обеспечиваться планирование нагрузок и емкостей, управление уровнями обслуживания сервис польза реактивный комплексный оптимальный</p>
ПК-24	20	<p>Начиная с какого уровня зрелости ИТ-инфраструктуры согласно классификации компании Gartner для оценки качества ИТ-сервисов используются бизнес-метрики? сервис польза реактивный оптимальный проактивный</p>

Показатели и критерии оценивания, шкала оценивания

При прохождении теста учитывается время прохождения теста (20 заданий – 20 минут) и количество правильных ответов.

Шкалы оценок:

- оценка «неудовлетворительно» - при условии правильного ответа менее чем на 40% тестовых заданий;
- оценка «удовлетворительно» - при условии правильного ответа не менее чем на 40% тестовых заданий;
- оценка «хорошо» - при условии правильного ответа не менее чем на 70% тестовых заданий;
- оценка «отлично» - при условии правильного ответа не менее чем на 90% тестовых заданий.