

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра экономической информатики

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. Хайруллина М. В.
“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Управление сервисами информационных технологий и контентом

Образовательная программа: 38.03.05 Бизнес-информатика, профиль: Электронный бизнес

Курс: 3, семестр : 6

Факультет бизнеса,

		Семестр
№	Вид деятельности	6
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	3
2	Всего часов	108
3	Всего занятий в контактной форме, час.	45
4	Лекции, час.	18
5	Практические занятия, час.	0
6	Лабораторные занятия, час.	18
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	19
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	7
10	Самостоятельная работа, час.	63
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	РГЗ
12	Вид аттестации	3

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 38.03.05 Бизнес-информатика

ФГОС введен в действие приказом №1002 от 11.08.2016 г. , дата утверждения: 26.08.2016 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, вариативная

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 38.03.05 Бизнес-информатика

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

ЭИ, протокол заседания кафедры №8 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

с.н.с., к.т.н. Бакаев М. А.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.э.н. Мамонов В. И.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Мамонов В. И.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ПК.6 управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов; в части следующих результатов обучения:
32. знать процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);
у1. уметь оценить состояние и тенденции развития информационных технологий и информатики в современном обществе
у2. уметь осуществлять планирование ИТ-проекта на всех фазах его жизненного цикла;
у3. уметь формулировать требования к создаваемым программным комплексам

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
---	---------------------------

Управление сервисами информационных технологий и контентом

ПК.6.32 знать процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);	
1.знать процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);	Лекции; Самостоятельная работа
ПК.6.у1 уметь оценить состояние и тенденции развития информационных технологий и информатики в современном обществе	
2.уметь оценить состояние и тенденции развития информационных технологий и информатики в современном обществе	Лабораторные работы; Самостоятельная работа
ПК.6.у2 уметь осуществлять планирование ИТ-проекта на всех фазах его жизненного цикла;	
3.уметь осуществлять планирование ИТ-проекта на всех фазах его жизненного цикла;	Лекции; Самостоятельная работа
ПК.6.у3 уметь формулировать требования к создаваемым программным комплексам	
4.уметь формулировать требования к создаваемым программным комплексам	Лабораторные работы; Самостоятельная работа
ПК.6.32 знать процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);	
5.виды контента информационных ресурсов предприятия и Интернет-ресурсов	Лабораторные работы; Самостоятельная работа
6.методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия;	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
7.управлять процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов, управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);	Лекции; Самостоятельная работа
ПК.6.у3 уметь формулировать требования к создаваемым программным комплексам	
8.современные стандарты выполнения проектных работ	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
9.навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере, работы в коллективе.	Лекции; Самостоятельная работа

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 6				

Дидактическая единица: Введение в управление ИТ-сервисами и контентом				
1. Введение в управление ИТ-сервисами и контентом	0	4	1	Введение в управление ИТ-сервисами и контентом
Дидактическая единица: ИТ-сервис, ИТ-инфраструктура, ИТ-служба предприятия				
2. Понятия ИТ-сервиса и ИТ-инфраструктуры	0	4	1, 3, 7	Понятия ИТ-сервиса и ИТ-инфраструктуры
3. ИТ-служба предприятия и организация её работы. Функциональный и процессный подход	0	4	3, 8, 9	ИТ-служба предприятия и организация её работы. Функциональный и процессный подход
Дидактическая единица: Библиотека ИТ-инфраструктуры ITIL (версии 2 и 3)				
5. Библиотека ИТ-инфраструктуры ITIL v. 3	2	2	3, 8	Библиотека ИТ-инфраструктуры ITIL v. 3
Дидактическая единица: Библиотека Microsoft Operations Framework (MOF)				
6. Библиотека Microsoft Operations Framework (MOF)	1	2	3, 6, 8	Библиотека Microsoft Operations Framework (MOF)
7. Модели эффективности ИТ-инфраструктуры	2	2	3, 8	Модели эффективности ИТ-инфраструктуры

Таблица 3.2

Темы лабораторных работ	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 6				
Дидактическая единица: Библиотека ИТ-инфраструктуры ITIL (версии 2 и 3)				
4. Библиотека ИТ-инфраструктуры ITIL v. 2	4	8	2, 4, 6, 8	Библиотека ИТ-инфраструктуры ITIL v. 2
Дидактическая единица: Системы управления контентом на предприятии и управления веб-контентом				
5. Системы управления контентом на предприятии	6	6	2, 5, 6	Системы управления контентом на предприятии
6. Системы управления веб-контентом	4	4	5, 6	Системы управления веб-контентом

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 6				
1	РГЗ	5, 6	10	4
: Бакаев М. А. Управление ИТ-сервисами и контентом [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / М. А. Бакаев ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234224 . - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	17	1
: Бакаев М. А. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебное пособие / М. А. Бакаев ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2015. - 86, [1] с. : ил.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000221373				
3	Подготовка к аттестации	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	36	2

: Бакаев М. А. Управление ИТ-сервисами и контентом [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов направления Бизнес-информатика] / М. А. Бакаев ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000208631. - Загл. с экрана. Бакаев М. А. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебное пособие / М. А. Бакаев ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2015. - 86, [1] с. : ил.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000221373

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail; Личный типовой сайт
Консультирование	e-mail
Контроль	e-mail
Размещение учебных материалов	e-mail; Личный типовой сайт

Таблица 5.2

Активные и интерактивные формы проведения занятий

№	Наименование активных форм
1	Лекция в форме дискуссии
Краткое описание применения: Лекция со студентами	

2	Проблемный метод
Краткое описание применения: Проблема обзора и подбора ПО (лабораторные)	

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS.

Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Подробная информация о БРС приводится в Приложении №4 к рабочей программе.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл
Семестр: 6		
<i>Лабораторная:</i>	25	50
<i>РГЗ:</i>	15	30
Контролирующие материалы приводятся в "Бакаев М. А. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебное пособие / М. А. Бакаев ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2015. - 86, [1] с. : ил.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000221373 "		
<i>Зачет:</i>	10	20
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Бакаев М. А. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебное пособие / М. А. Бакаев ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2015. - 86, [1] с. : ил.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000221373 "		

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Защита РГЗ	Зачет
ПК.6	з2. знать процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);	+	+
	у1. уметь оценить состояние и тенденции развития информационных технологий и информатики в современном обществе		+
	у2. уметь осуществлять планирование ИТ-проекта на всех фазах его жизненного цикла;		+
	у3. уметь формулировать требования к создаваемым программным комплексам		+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Преображенская Т. В. Информационный менеджмент : [учебник для вузов по специальности 080801 "Прикладная информатика (по областям)" и другим экономическим специальностям] / Т. В. Преображенская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2011. - 243, [1] с. : табл., ил. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000159565
2. Преображенская Т. В. Информационный менеджмент : учебное пособие / Т. В. Преображенская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2010. - 227, [1] с. : ил., табл.. - Режим доступа: <http://www.ciu.nstu.ru/fulltext/textbooks/2010/preobr.pdf>

Дополнительная литература

1. Беркун С. Искусство управления ИТ- проектами / Скотт Беркун ; [пер. с англ. Н. Вильчинский]. - М. [и др.], 2010. - 431 с. : ил.
2. Рейнвотер Д. Х. Как пасти котов : наставление для программистов, руководящих другими программистами / Дж. Ханк Рейнвотер ; [пер. с англ. Ю. Гороховский]. - СПб., 2008. - 255 с. : ил.
3. Фридаг Х. Р. Сбалансированная система показателей / Хервиг Р. Фридаг, Вальтер Шмидт ; [пер с нем. В. М. Власовой]. - М., 2007. - 156, [1] с. : ил., табл.
4. Лодон Д. П. Управление информационными системами : учебник по программам "Мастер делового администрирования" : [пер. с англ.] / Дж. Лодон, К. Лодон. - СПб., 2005. - 910 с. : ил.
5. Костров А. В. Основы информационного менеджмента : учебное пособие по специальности 351400 "Прикладная информатика в экономике", по направлению 654700 "Информационные системы" / А. В. Костров. - М., 2004. - 335 с.
6. Аксенов Е. Аутсорсинг: 10 заповедей и 21 инструмент / Е. Аксенов, И. Альтшулер. – М. [и др.] : Питер, 2009. – 461 с.
7. Костров А. В. Основы информационного менеджмента : учебное пособие по специальности 351400 "Прикладная информатика в экономике", по направлению 654700 "Информационные системы" / А. В. Костров. - М., 2003. - 335 с.
8. Кодин В. Н. Как работать над управленческим решением. Системный подход : учеб. пособие / В. Н. Кодин, С. В. Литягина. – М. : КноРус, 2010. – 190 с.

9. Костров А. В. Уроки информационного менеджмента : учебное пособие по направлению 654700 "Информационные системы" / А. В. Костров, Д. В. Александров. - М., 2005. - 302, [1] с. : схемы
10. Петровский А. Б. Теория принятия решений : [учебник для вузов по специальности "Автоматизированные системы обработки информации и управления" направления подготовки "Информатика и вычислительная техника"] / А. Б. Петровский. - М., 2009. - 398, [1] с. : табл.
11. Орлов А. И. Организационно-экономическое моделирование: теория принятия решений : [учебник для вузов по направлению 220700 «Организация и управление наукоемкими производствами» специальности 220701 «Менеджмент высоких технологий»] / А. И. Орлов. - М. : КноРус, 2011. - 567, [1] с.
12. Управление проектом : основы проектного управления : учеб. для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по специальностям "Менеджмент организации", "Гос. и муниципальное упр.", "Маркетинг", "Упр. персоналом", "Упр. инновациями", "Нац. экономика" / [М. Л. Разу и др.] ; под ред. М. Л. Разу ; Гос. ун-т упр. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : КноРус, 2011. - 754, [1] с.
13. Соколова О. Н. Документационное обеспечение управления в организации : [учебное пособие для вузов] / О. Н. Соколова, Т. А. Акимочкина. - М., 2010. - 155, [1] с. : ил.

Интернет-ресурсы

1. ROOT [Electronic resource] : 6 Release Cycle / CERN [Official website]. - Geneva, 2014. - Mode of access: : <http://root.cern.ch/drupal/content/users-guide>. - Title from screen.
2. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
3. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
4. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
5. ЭБС "Znaniy.com" : <http://znaniy.com/>
6. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Бакаев М. А. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебное пособие / М. А. Бакаев ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2015. - 86, [1] с. : ил. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000221373
2. Бакаев М. А. Управление ИТ-сервисами и контентом [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов направления Бизнес-информатика] / М. А. Бакаев ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000208631. - Загл. с экрана.
3. Бакаев М. А. Управление ИТ-сервисами и контентом [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / М. А. Бакаев ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234224. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

- 1 Office
- 2 Windows
- 3 Office

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	Используется для демонстрации слайдовых материалов

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра экономической информатики

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н., профессор М.В. Хайруллина
“ ” _____ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление сервисами информационных технологий и контентом

Образовательная программа: 38.03.05 Бизнес-информатика, профиль: Электронный бизнес

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Управление сервисами информационных технологий и контентом приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ПК.6/ОУ управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов	з2. знать процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);	Библиотека Microsoft Operations Framework (MOF) Библиотека ИТ-инфраструктуры ITIL v. 2 Введение в управление ИТ-сервисами и контентом Понятия ИТ-сервиса и ИТ-инфраструктуры Системы управления веб-контентом Системы управления контентом на предприятии	РГЗ (все разделы)	Зачет, вопросы 16-17
ПК.6/ОУ	у1. уметь оценить состояние и тенденции развития информационных технологий и информатики в современном обществе	Библиотека ИТ-инфраструктуры ITIL v. 2 Системы управления контентом на предприятии	Лабораторная работа 1	Зачет, вопросы 9-12
ПК.6/ОУ	у2. уметь осуществлять планирование ИТ-проекта на всех фазах его жизненного цикла;	Библиотека Microsoft Operations Framework (MOF) Библиотека ИТ-инфраструктуры ITIL v. 3 ИТ-служба предприятия и организация её работы. Функциональный и процессный подход Модели эффективности ИТ-инфраструктуры Понятия ИТ-сервиса и ИТ-инфраструктуры	Лабораторная работа 3	Зачет, вопросы 1-8
ПК.6/ОУ	у3. уметь формулировать требования к создаваемым программным комплексам	Библиотека Microsoft Operations Framework (MOF) Библиотека ИТ-инфраструктуры ITIL v. 2 Библиотека ИТ-инфраструктуры ITIL v. 3 ИТ-служба предприятия и организация её работы. Функциональный и процессный подход Модели эффективности ИТ-инфраструктуры	Лабораторная работа 2	Зачет, вопросы 13-15

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 6 семестре - в форме зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ПК.6/ОУ.

Зачет проводится в устной форме, по билетам

Кроме того, сформированность компетенции проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 6 семестре обязательным этапом текущей аттестации является расчетно-графическое задание

(работа) (РГЗ(Р)). Требования к выполнению РГЗ(Р), состав и правила оценки сформулированы в паспорте РГЗ(Р).

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенции ПК.6/ОУ, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Паспорт зачета

по дисциплине «Управление сервисами информационных технологий и контентом», 6
семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в устной форме, по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона теоретических вопросов 1-17, второй вопрос из диапазона практических вопросов 1-6 (список вопросов приведен ниже). В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма билета для зачета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ФБ

Билет № _____

к зачету по дисциплине «Управление сервисами информационных технологий и
контентом»

1. Вопрос 8: Какие вы знаете типовые методики («лучшие практики») в области ИТ-менеджмента и организации работы ИТ-службы? В чём заключаются преимущества их использования?
2. Вопрос 4 (практический). Разработайте пример соглашения об уровне сервиса для конкретной ИТ-услуги (в вашей или известной вам организации): например, автоматизации бухгалтерского учёта (на базе 1С или иной программы).

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись)

(дата)

2. Критерии оценки

- Ответ на билет для зачета считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, при выполнении практического задания допускает принципиальные ошибки, оценка составляет 0-9 баллов.
- Ответ на билет для зачета засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений, при выполнении практического задания допускает не принципиальные ошибки, оценка составляет 10-14 баллов.

- Ответ на билет для зачета билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, законы, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, может представить качественные характеристики процессов, не допускает ошибок при выполнении практического задания, оценка составляет 15-17 *баллов*.
- Ответ на билет для зачета билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы проводит сравнительный анализ подходов, проводит комплексный анализ, выявляет проблемы, предлагает механизмы решения, способен представить количественные характеристики определенных процессов, приводит конкретные примеры из практики, не допускает ошибок и способен обосновать принятые при выполнении практического задания решения, оценка составляет 18-20 *баллов*.

3. Шкала оценки

Зачет считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям билета оставляет не менее 10 баллов (из 20 возможных).

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к зачету по дисциплине «Управление сервисами информационных технологий и контентом»

Теоретические вопросы

1. Что такое ИТ-менеджмент, каковы его основные объекты?
2. Какие вы знаете методики в области ИТ-менеджмента?
3. Что такое ИТ-сервис, каковы его атрибуты?
4. Что входит в понятие ИТ-инфраструктуры предприятия, что включается в совокупную стоимость владения ей?
5. Что такое ИТ-служба предприятия, каковы её основные задачи и функциональные направления?
6. В чём различия между функциональной и процессной организацией ИТ-службы? Возможно ли совмещение этих подходов и почему / каким образом?
7. В чём вы видите преимущества и недостатки функциональной организации ИТ-службы? В чём вы видите преимущества и недостатки процессной организации ИТ-службы?
8. Какие вы знаете типовые методики («лучшие практики») в области ИТ-менеджмента и организации работы ИТ-службы? В чём заключаются преимущества их использования?
9. Что такое библиотека ITIL, для чего она предназначена? Поясните основные понятия ITIL: ИТ-сервис, ИТ-процесс, инцидент, проблема, конфигурация, конфигурационная единица, база данных конфигурационных единиц, изменение, релиз, соглашение об уровне сервиса, доступность и непрерывность ИТ-сервиса. В чём заключаются основные отличия новой версии библиотеки, ITIL 3 (2011 г.), по сравнению с ITIL 2?
10. Какие основные процессы представлены в блоке поддержки ИТ-сервисов в ITIL 2? Каково их основное содержание (цели, функции, особенности)?
11. Какие основные процессы представлены в блоке предоставления ИТ-сервисов в ITIL 2? Каково их основное содержание (цели, функции, особенности)?

12. Для чего заключается соглашение об уровне сервиса (SLA) и что оно включает в себя? Что такое жизненный цикл ИТ-услуги и как он связан с процессами ITIL?
13. Для чего предназначена библиотека MOF, какие преимущества её применение даёт компании? Какие документы входят в состав MOF 4? Каково назначение главных из них? Перечислите основные этапы, выделяемые в MOF, их суть и особенности.
14. Какие уровни зрелости описаны в модели CMMI, в чём заключаются различия между ними?
15. Какие уровни зрелости описаны в моделях для ИТ-инфраструктуры, предложенных компаниями Gartner и Microsoft? В чём вы видите сходства и различия в этих двух моделях? Как бы вы оценили зрелость для НГТУ?
16. Поясните суть понятий «контент», «система управления контентом». Каковы основные типы систем управления контентом и в чём их различия? Для чего предназначены системы управления контентом на предприятии, какие основные функции и операции с контентом они выполняют?
17. Для чего предназначены системы управления веб-контентом, какие основные функции они выполняют? Какие вы знаете системы управления веб-контентом? В чём их сходства и различия? Что вы знаете о типовой архитектуре и технических принципах работы основных систем управления веб-контентом?

Практические вопросы (задания)

1. Приведите типовые значения атрибутов для конкретного ИТ-сервиса: поддержка интернет-доступа для сотрудников предприятия.
2. Оцените совокупную стоимость владения для малого предприятия из 5 сотрудников (находятся в одном офисе, каждый имеет оборудованное персональным компьютером рабочее место).
3. Как вы бы организовали ИТ-службу для среднего предприятия, работающего в вашем городе в сфере создания программного обеспечения?
4. Разработайте пример соглашения об уровне сервиса для конкретной ИТ-услуги (в вашей или известной вам организации): например, автоматизации бухгалтерского учёта (на базе 1С или иной программы).
5. Подумайте, возможно ли применение ITIL и MOF в НГТУ (или известной вам организации) и как это могло бы быть сделано.
6. По каким признакам классифицируют системы управления контентом? Возьмите какую-либо конкретную систему управления контентом и проведите её классификацию.

Паспорт расчетно-графического задания (работы)

по дисциплине «Управление сервисами информационных технологий и контентом», 6
семестр

1. Методика оценки

В рамках расчетно-графического задания (работы) по дисциплине студенты должны продемонстрировать практическое освоение системы управления веб-контентом.

При выполнении расчетно-графического задания (работы) студенты должны осуществить создание веб-контента заданной структуры и создать (наполнить) некоторое количество элементов контента.

Конкретно, структура РГР включает в себя:

- Установка модулей Друпала ССК (Content Construction Kit) и Views.
- Создание типа контента "Товар" и настройка отображения списка товаров.
- Создание тип контента "Процесс ITIL" и добавление всех основных процессов из разделов ITIL версии 2.0 "Поддержка услуг" и "Предоставление услуг".
- Создание типа контента ИТ-сервис и задание для него корректных атрибутов (полей).

Оцениваемые позиции:

- Создание структуры контента и его общая организация
- Наполнение типа контента «ИТ-сервис»
- Наполнение типа контента «Процесс ITIL»

2. Критерии оценки

- Работа считается **не выполненной**, если выполнены не все части РГЗ(Р), не созданы требуемые по заданию структуры контента составляет 0-15 баллов.
- Работа считается выполненной **на пороговом** уровне, если части РГЗ(Р) выполнены формально: с недостаточной подробностью заданы атрибуты ИТ-сервисов и содержание процессов ITIL, оценка составляет 16-21 балл.
- Работа считается выполненной **на базовом** уровне, если с недостаточной детализацией произведено наполнение элементов контента: задание атрибутов ИТ-сервисов или содержание процессов ITIL, оценка составляет 22-25 баллов.
- Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если структура контента создана в полном соответствии с заданием, с достаточной детализацией произведено создание (наполнение) элементов контента, оценка составляет 26-30 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за РГЗ(Р) учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Примерный перечень тем РГЗ(Р)

1. Установка модулей для управления контентом и его отображения

Процесс установки необходимых вам модулей ССК и Views аналогичен тому, который вы освоили в предыдущей лабораторной работе. Обратите внимание, что модуль Views для своей работы требует набор служебных (разработческих) модулей Chaos tool suite. Свежие

версии модулей (для 7-й версии Друпала и помеченные зелёным цветом) могут быть скачаны со своих официальных страниц:

- ССК: <http://drupal.org/project/cck>
- Views: <http://drupal.org/project/views>
- Chaos tool suite: <http://drupal.org/project/ctools>

После копирования распакованных модулей в корректную папку вашего сайта на Друпале, выберите пункт главной навигации *Модули* и включите модули ССК, Chaos tool, Views и Views UI, не забыв затем нажать *Сохранить настройки*.

2. Работа с типом контента «Товар»

Чтобы добавить тип контента (в Друпале он называется типом материалов) «Товар», выберите пункт главной навигации *Структура*, затем *Типы материалов*, затем нажмите *Добавить тип материала*.

Укажите значения: Имя – «Товар», машинное имя (нажав редактировать) – «tovar», Описание – «Пример товара, предлагаемого нашей компанией». Название поля «Title» измените на «Название товара», на вкладке *Настройки публикации* уберите галочку *Помещено на главную страницу*, на вкладке *Настройки отображения* уберите галочку *Показывать автора и дату публикации*, затем нажмите *Сохранить и добавить поля*.

Добавление объектов контента

Теперь вы должны **создать непосредственно товары**, которые будут по своей структуре соответствовать созданному вами типу контента (аналогично объектам и классу в объектно-ориентированном программировании).

3. Работа с типом контента «Процесс ITIL»

Аналогично прошлому пункту, создайте новый тип контента «Процесс ITIL», соответствующий пониманию **процесса в библиотеке ITIL версии 2.0** (с ней вы должны были ознакомиться на лекциях, можете также воспользоваться источниками [1], [2]).

Тип контента «Процесс ITIL» должен иметь такие поля как:

- Название процесса,
- Цель процесса,
- Функции процесса,
- Раздел ITIL («книга» ITIL v 2.0, к которой относится данный процесс).

Обратите внимание на то, что поле «Функции процесса» должно содержать несколько значений – для этого при редактировании этого поля в списке *Количество значений* выберите *Не ограничено*.

После создания типа контента «Процесс ITIL» вы должны **добавить объекты контента** – основные процессы из первых двух книг библиотеки ITIL версии 2.0, «Поддержка услуг» и «Предоставление услуг».

4. Работа с типом контента «ИТ-сервис»

В завершение работы, вы должны самостоятельно создать тип контента «ИТ-сервис» и добавить не менее **10 примеров ИТ-сервисов** на современном предприятии.

Отображение списка ИТ-сервисов должно быть настроено аналогично списку для типа контента «Товар».

Порядок определения рейтинга студента по дисциплине

Рейтинг студента по дисциплине является основой для выставления итоговой оценки по дисциплине в «буквенной» форме в соответствии с 15-уровневой шкалой оценок ECTS, а также в традиционной форме (четырёхуровневая шкала либо «зачтено»). Итоговая оценка в двух формах проставляется в ведомость и зачетную книжку студента.

Характеристика работы студента	Диапазон баллов рейтинга	Оценка ECTS	Традиционная (4-уровневая) шкала оценки			
«Отлично» – работа высокого качества, уровень выполнения отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	98–100	A+	ОТЛИЧНО	зачтено		
	93–97	A				
	90–92	A–				
«Очень хорошо» – работа хорошая, уровень выполнения отвечает большинству требований, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	87–89	B+				
	83–86	B				
	80–82	B–				
«Хорошо» – уровень выполнения работы отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки	77–79	C+				
	73–76	C				
	70–72	C–	удовлетворительно			

Характеристика работы студента	Диапазон баллов рейтинга	Оценка ECTS	Традиционная (4-уровневая) шкала оценки	
«Удовлетворительно» – уровень выполнения работы отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	67–69	D+	удовлетворительно	зачтено
	63–66	D		
	60–62	D–		
«Посредственно» – работа слабая, уровень выполнения не отвечает большинству требований, теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	50–59	E		
«Неудовлетворительно» (с возможностью пересдачи) – теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	25–49	FX	неудовлетворительно	незачтено
«Неудовлетворительно» (без возможности пересдачи) – теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий	0–24	F		