

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Юров Сергей Серафимович Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: ректор

Дата подписания: 30.04.2025 12:50:15

Уникальный программный ключ:

3cba11a39f7f7fadc578ee5ed1f72a427b45709d10da52f2f114bf9bf44b8f14

“ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И ДИЗАЙНА”
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕСОМ



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

С.С. Юров

«04» февраля 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.09 ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ИТ-ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ITIL

Для направления подготовки:

38.03.05 Бизнес-информатика

(уровень бакалавриата)

Типы задач профессиональной деятельности:

организационно-управленческий; проектный

Направленность (профиль):

Управление цифровыми продуктами

Форма обучения:

очная

Разработчик: Мелехов Игорь Сергеевич, преподаватель кафедры гуманитарных и естественно-научных дисциплин АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна».

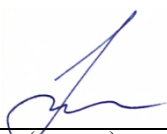
«20» января 2025 г.



/И.С.Мелехов/

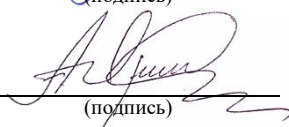
СОГЛАСОВАНО:

Декан факультета


(подпись)

/Н.Е. Козырева /

Заведующий кафедрой
разработчика РПД


(подпись)

/А.Б. Оришев /

Протокол заседания кафедры №6 от «22» января 2025 г.

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины

ознакомление с практиками ITIL, с основными процессами и подходами, принятыми в GDC Service Desk.

Задачи дисциплины

- формирование представления о работе отдела Service Desk, о принципах и подходах, применяемых на практике;
- освоение основных понятий, принципов и подходов в области управления ИТ сервисами, формирование теоретической базы;
- освоение основных технологий и получение практических навыков применения процессов управления ИТ сервисами.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Место дисциплины в учебном плане:

Блок: Блок 1. Дисциплины (модули).

Часть: Часть, формируемая участниками образовательных отношений

Осваивается: 7 семестр.

3. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-2 - способен организовать реализацию проекта по разработке, модернизации и внедрению информационных и автоматизированных систем на всех этапах его жизненного цикла

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМСЯ

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-2 Способен организовать реализацию проекта по разработке, модернизации и внедрению информационных и автоматизированных систем на всех этапах его жизненного цикла	ПК-2.2. Способен интерпретировать проблемы управления в процессе функционирования организации, оценивать эффективность и обоснованность организационно-управленческих решений	Знает: основные проблемы и риски в области управления проектами, критерии и условия эффективности проектной деятельности, методы оценки эффективности проектов Умеет: оценивать эффективность и обоснованность организационно-управленческих решений Владеет: навыками интерпретации проблем управления и методами оценки эффективности управленческих решений
	ПК-2.3. Способен выполнять работы по взаимодействию с заказчиком и другими	Знает: способы взаимодействия с заказчиками и другими заинтересованными сторонами проекта, управления договорами на выполняемые работы, способы мониторинга исполнения договоров Умеет: эффективно взаимодействовать с

	заинтересованными сторонами проекта, мониторингу и управлению исполнением договоров	заказчиками, проводить мониторинг и управление исполнением договоров в процессе реализации проекта разработки, модернизации и внедрения информационных систем на всех этапах жизненного цикла Владеет: навыками взаимодействия с заказчиками, управление договорами, мониторинга и контроля их исполнения
--	---	---

5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИДОВ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО СЕМЕСТРАМ

Общая трудоемкость дисциплины «Основы организации работы ИТ-подразделений с использованием ITIL» для студентов очной формы обучения, реализуемой в АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна» по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика составляет: 4 з.е. / 144 час.

Вид учебной работы	Всего число часов и (или) зачетных единиц
Аудиторные занятия	72
<i>в том числе:</i>	
Лекции	36
Практические занятия	36
Лабораторные работы	-
Самостоятельная работа	72
<i>в том числе:</i>	
часы на выполнение КР / КП	-
Промежуточная аттестация:	
Вид	Зачет с оценкой
Трудоемкость (час.)	
Общая трудоемкость з.е. / часов	4 з.е. / 144 час.

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Темы дисциплины		Количество часов			
№	Наименование				
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Самост. работа (в т.ч. КР / КП)
1	ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы	6	-	-	9
2	ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы	6	6	-	9
3	Решения Hewlett- Packard по управлению информационным и системами	4	5	-	9
4	Решения IBM по управлению информационным и системами	4	5	-	9

5	Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем	4	5	-	9
6	Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия	4	5	-	9
7	Технология Microsoft обеспечения информационной безопасности	4	5	-	9
8	Платформы для эффективной корпоративной работы	4	5	-	9
Итого (часов)		36	36	-	72
Форма контроля:		<i>зачет с оценкой</i>			-
Всего по дисциплине:		144 / 4 з.е.			

Содержание тем дисциплины

Тема 1. ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы

Понятие ИТ-сервиса; функциональные области управления службой ИС. ИТ-сервис в корпоративной среде. Примеры корпоративных ИТ-сервисов. Набор ИТ-сервисов. Параметры, характеризующие ИТ-сервис. Функциональные области управления службой ИС. Процессы, функции, роли в процессной модели управления. Основы процессного управления ИТ. Задачи и место ИТ-подразделения в деятельности компании. Управление взаимоотношениями ИТ- организации с заказчиками.

Тема 2. ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы

Основные положения концепции управления ИТ- сервисами - Information Technology Service Management (ITSM). История развития. Организации, занимающиеся развитием содержания ITSM. Передовые методы организации работы ИТ-служб. Управление на основе процессов. Методология Information Technology Infrastructure Library (ITIL). Библиотека мирового передового опыта ITIL (IT Infrastructure Library). Управление ИТ-услугами. Основные понятия и философия библиотеки ITIL. Сервисный подход при организации работ.

Тема 3. Решения Hewlett- Packard по управлению информационным и системами

Методология компании Hewlett-Packard, представленная моделью ITSM Reference Model. Программные средства автоматизации управления ИТ-инфраструктурой предприятия HP OpenView.

Тема 4. Решения IBM по управлению информационным и системами

Модель информационных процессов ITPM. Семейство продуктов IBM/Tivoli, для управления информационной системой независимо от ее состава, сложности, размера и территориального расположения.

Тема 5. Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем

Набор инструментов для решения задач управления ИТ-инфраструктурой предприятия. Набор моделей для решения задач управления ИТ- инфраструктурой предприятия. Набор методик для решения задач управления ИТ-инфраструктурой предприятия. Набор рекомендаций Microsoft для решения задач управления ИТ-инфраструктурой предприятия. Построение управляемых ИС высокой надежности, доступности и защищенности

Тема 6. Повышение эффективности ИТ- инфраструктуры предприятия

Модели уровней зрелости бизнес-процессов предприятия Capability Maturity Model.

Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры, предложенные компанией Gartner. Профили предприятий для оптимизации ИТ-инфраструктуры, разработанные компанией IBM. Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятий, определенные в методологии компании Microsoft. Библиотека документов Microsoft Operations Framework, ориентированная на оптимизация процессов эксплуатации информационных систем

Тема 7. Технология Microsoft обеспечения информационной безопасности

Стратегия по построению защищенных информационных систем. Технологии по построению защищенных информационных систем. Решения компании Microsoft по построению защищенных информационных систем.

Тема 8. Платформы для эффективной корпоративной работы

Решения, предлагаемые компанией Microsoft по интегрированным средствам коммуникаций. Решения, предлагаемые компанией Microsoft по рабочим областям коллективной деятельности. Решения, предлагаемые компанией Microsoft по мгновенному доступу к информации и людям. Решения, предлагаемые компанией Microsoft по автоматизации бизнес-процессов.

7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ

Курсовая работа не предусмотрена

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ: Приложение 1.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

9.1. Рекомендуемая литература:

1. Бирюков, А. Н. Процессы управления информационными технологиями / А. Н. Бирюков. – 2-е изд., испр. – Москва: Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. – 264 с.

Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=428949

2. Синяева, И. М. Маркетинг услуг: учебник / И. М. Синяева, О. Н. Романенкова, В. В. Синяев; под ред. Л. П. Дашкова; Финансовый университет при Правительстве РФ. – 5-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2022. – 251 с.

Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=684412

3. Нехорошкова, Л. Г. Информационное моделирование и анализ требований: учебное пособие: [16+] / Л. Г. Нехорошкова; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2020. – 146 с.

Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=615678

9.2. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения.

При осуществлении образовательного процесса по данной учебной дисциплине предполагается использование:

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

1. Windows 10 Pro Professional (Договор: Tr000391618, Лицензия: V8732726);
2. Microsoft Office Professional Plus 2019 (Договор: Tr000391618, Лицензия: V8732726).
3. Браузер Google Chrome;
4. Браузер Yandex;
5. Adobe Reader - программа для просмотра, печати и комментирования документов в формате PDF.

9.3. Перечень современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <https://biblioclub.ru/> - университетская библиотечная система online Библиоклуб.ру
2. <http://window.edu.ru/> - единое окно доступа к образовательным ресурса
3. <https://uisrussia.msu.ru/> - база данных и аналитических публикаций университетской информационной системы Россия
4. <https://www.elibrary.ru/> - электронно-библиотечная система eLIBRARY.RU, крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций
5. <http://www.consultant.ru/> - справочная правовая система КонсультантПлюс
6. <https://gufo.me/> - справочная база энциклопедий и словарей
7. <https://slovaronline.com> - поисковая система по всем доступным словарям и энциклопедиям
8. <https://www.tandfonline.com/> - коллекция журналов Taylor&Francis Group включает в себя около двух тысяч журналов и более 4,5 млн. статей по различным областям знаний
9. <https://openedu.ru> - «Национальная платформа открытого образования» (ресурсы открытого доступа)
10. <https://www.rsl.ru> - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа)
11. <https://link.springer.com> - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа)
12. <https://zbmath.org> - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Оборудованные учебные аудитории, в том числе с использованием видеопроектора и подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.
2. Аудитории для самостоятельной работы с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.
3. Компьютерный класс с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.
4. Аудио и видеоаппаратура.

№ 403

Учебная аудитория для проведения учебных занятий. Аудитория оснащена оборудованием и техническими средствами обучения:

- а) учебной мебелью: столы, стулья, доска маркерная учебная
- б) стационарный широкоформатный мультимедиа-проектор Epson EB-X41, экран, колонки.
- в) 11 компьютеров, подключенных к сети «Интернет», с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна»

№ 402

Помещение для самостоятельной работы. Аудитория оснащена оборудованием и техническими средствами обучения:

- а) учебной мебелью: столы, стулья, доска маркерная учебная
- б) стационарный широкоформатный мультимедиа-проектор Epson EB-X41, экран, колонки.
- в) 11 компьютеров, подключенных к сети «Интернет», с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна»

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В процессе освоения дисциплины обучающемуся необходимо посетить все виды занятий, предусмотренные рабочей программой дисциплины и выполнить контрольные задания, предлагаемые преподавателем для успешного освоения дисциплины. Также следует изучить рабочую программу дисциплины, в которой определены цели и задачи дисциплины, компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины и планируемые результаты обучения. Рассмотреть содержание тем дисциплины; взаимосвязь тем лекций и практических занятий; бюджет времени по видам занятий; оценочные средства для текущей и промежуточной аттестации; критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины. Ознакомиться с методическими материалами, программно-информационным и материально-техническим обеспечением дисциплины.

Работа на лекции

Лекционные занятия включают изложение, обсуждение и разъяснение основных направлений и вопросов изучаемой дисциплины, знание которых необходимо в ходе реализации всех остальных видов занятий и в самостоятельной работе обучающегося. На лекциях обучающиеся получают самые необходимые знания по изучаемой проблеме. Непременным условием для глубокого и прочного усвоения учебного материала является умение обучающихся сосредоточенно слушать лекции, активно, творчески воспринимать излагаемые сведения. Внимательное слушание лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, конспектирование их помогает усвоить материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками.

Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Принципиальные места, определения, формулы следует сопровождать замечаниями. Работая над конспектом лекций, всегда следует использовать не только основную литературу, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор.

Практические занятия

Подготовку к практическому занятию следует начинать с ознакомления с лекционным материалом, с изучения плана практических занятий. Определившись с проблемой, следует обратиться к рекомендуемой литературе. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимым, поэтому готовясь к практическим занятиям, обучающемуся следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями и др. В ходе проведения практических занятий, материал, излагаемый на лекциях, закрепляется, расширяется и дополняется при подготовке сообщений, рефератов, выполнении тестовых работ. Степень освоения каждой темы определяется преподавателем в ходе обсуждения ответов обучающихся.

Самостоятельная работа

Обучающийся в процессе обучения должен не только освоить учебную программу, но и приобрести

навыки самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся играет важную роль в воспитании сознательного отношения самих обучающихся к овладению теоретическими и практическими знаниями, привитии им привычки к направленному интеллектуальному труду. Самостоятельная работа проводится с целью углубления знаний по дисциплине. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников, представленных в рабочей программе. Изучение литературы следует начинать с освоения соответствующих разделов дисциплины в учебниках, затем ознакомиться с монографиями или статьями по той тематике, которую изучает обучающийся, и после этого – с брошюрами и статьями, содержащими материал, дающий углубленное представление о тех или иных аспектах рассматриваемой проблемы. Для расширения знаний по дисциплине обучающемуся необходимо использовать Интернет-ресурсы и специализированные базы данных: проводить поиск в различных системах и использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем на лекционных занятиях.

Подготовка к сессии

Основными ориентирами при подготовке к промежуточной аттестации по дисциплине являются конспект лекций и перечень рекомендуемой литературы. При подготовке к сессии обучающемуся следует так организовать учебную работу, чтобы перед первым днем начала сессии были сданы и защищены все практические работы. Основное в подготовке к сессии – это повторение всего материала курса, по которому необходимо пройти аттестацию. При подготовке к сессии следует весь объем работы распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки, контролировать каждый день выполнения работы.

Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна» созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна» созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в институте комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте института (https://obe.ru/sveden/ovz/#anchor_health).

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовую, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного

образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия:

для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);

внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);

разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет:

использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;

регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;

обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна» по выбранной специальности, обеспечиваются следующие условия:

ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;

в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна» для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться;

педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается;

действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются;

печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), totally озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;

предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И ДИЗАЙНА»

Факультет управления бизнесом

Фонд оценочных средств

Текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине (модулю)

**Б1.В.09 ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ИТ-ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ С
ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ITIL**

Для направления подготовки:
38.03.05 Бизнес-информатика
(уровень бакалавриата)

Типы задач профессиональной деятельности:
организационно-управленческий; проектный

Направленность (профиль):
Управление цифровыми продуктами

Форма обучения:
очная

Результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-2 Способен организовать реализацию проекта по разработке, модернизации и внедрению информационных и автоматизированных систем на всех этапах его жизненного цикла	ПК-2.2. Способен интерпретировать проблемы управления в процессе функционирования организации, оценивать эффективность и обоснованность организационно-управленческих решений	Знает: основные проблемы и риски в области управления проектами, критерии и условия эффективности проектной деятельности, методы оценки эффективности проектов Умеет: оценивать эффективность и обоснованность организационно-управленческих решений Владеет: навыками интерпретации проблем управления и методами оценки эффективности управленческих решений
	ПК-2.3. Способен выполнять работы по взаимодействию с заказчиком и другими заинтересованными сторонами проекта, мониторингу и управлению исполнением договоров	Знает: способы взаимодействия с заказчиками и другими заинтересованными сторонами проекта, управления договорами на выполняемые работы, способы мониторинга исполнения договоров Умеет: эффективно взаимодействовать с заказчиками, проводить мониторинг и управление исполнением договоров в процессе реализации проекта разработки, модернизации и внедрения информационных систем на всех этапах жизненного цикла Владеет: навыками взаимодействия с заказчиками, управление договорами, мониторинга и контроля их исполнения

Примерный тест

Вопрос №1 .

Метрикой какого процесса может стать количество достигнутых целевых показателей услуг?

Варианты ответов:

1. управление Портфелем услуг
2. управление уровнем услуг
3. управление изменениями
4. управление Каталогом услуг

Вопрос №2 .
Какой метод может использовать организация для сравнения своей деятельности с деятельностью конкурента?

Варианты ответов:

1. VOI
2. подход «большой взрыв»
3. сравнение состояний
4. ROI

Вопрос №3 .
На каком шаге процесса Непрерывного улучшения выполняется непосредственная реализация корректирующего действия?

Варианты ответов:

1. первом
2. втором
3. седьмом
4. пятом Вопрос №4 .

Как называется метод развертывания, при котором новая или измененная услуга развертывается сначала для одной части пользователей, потом другой и т.д.?

Варианты ответов:

1. каскадный подход
2. пофазовый подход
3. большой взрыв Вопрос №5 .

Как называется процесс, отвечающий за допуск пользователей к использованию услуг, данных или других активов?

Варианты ответов:

1. управление конфигурациями
2. управление доступом
3. управление информационной безопасностью
4. управление инцидентами

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Удовлетворительно	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Хорошо	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Отлично	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

Примеры практического задания

Разработать Инструкцию по управлению инцидентами и Пример сопроводительной информации, передаваемой при регистрации инцидента.

Разработать Инструкцию по управлению Уровнем сервиса.

Разработать Соглашения об Уровне Сервиса.

Разработать Техническое задание на внедрение системы Service Desk.

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Тема 1. ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы

1. Поясните понятие ИТ-менеджмента.
2. Перечислите основные объекты ИТ-менеджмента.
3. Что определяет инфраструктура ИТ-предприятия?
4. Чем обусловлены постоянные изменения в ИС предприятий?
5. Поясните понятие "ИТ-сервис".

6. Приведите примеры корпоративных ИТ-сервисов.
7. Перечислите основные характеристики ИТ-сервисов.
8. Как задается характеристика "время обслуживания" для ИТ-сервиса?
9. Как задается характеристика "производительность" для ИТ-сервиса?
10. Почему в организационной структуре службы ИС целесообразно выделять подразделения разработки и сопровождения ИС?
11. Поясните основные функциональные направления службы ИС.
12. Какие факторы влияют на организационную структуру службы ИС?
13. Какая существует связь между функциями службы ИС и параметрами ИТ-сервиса?
14. Какие возможны варианты перехода от функциональной к процессной модели службы ИС предприятия?
15. Какие имеются преимущества использования типовых моделей бизнес-процессов службы ИС?

Тема 2. ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы

16. Как характеризуется роль ИС-службы в современном бизнесе?
17. Чем модель ITSM отличается от традиционного функционального подхода к организации ИТ-службы?
18. Перечислите особенности проекта ITIL?
19. Какие разделы управления ИТ-сервисами описаны в текущей версии библиотеки ITIL?
20. Какие направления управления ИТ-услугами описаны в проекте ITIL Refresh?
21. Какие процессы включены в блок поддержки ИТ-сервисов?
22. Какие процессы включены в блок предоставления ИТ-сервисов?
23. Поясните назначение процесса управления инцидентами.
24. Поясните понятие "инцидент".
25. Приведите основные функции процесса управления инцидентами.
26. Поясните назначение процесса управления проблемами.
27. Поясните понятие "проблема".
28. Приведите основные функции процесса управления проблемами.
29. Поясните назначение процесса управления конфигурациями.
30. Поясните понятие "конфигурационная единица".
31. Для чего используется база данных конфигурационных единиц – CMDB?
32. Что могут описывать атрибуты конфигурационных единиц в CMDB?
33. Какие важные понятия описываются в спецификации процесса управления конфигурациями?
34. Поясните назначение процесса управления изменениями.
35. Приведите основные функции процесса управления изменениями.
36. Поясните назначение процесса управления релизами.
37. Поясните понятие "релиз".
38. Как классифицируются релизы по показателю масштаба изменений?
39. Приведите основные функции процесса управления релизами.
40. Поясните назначение библиотеки эталонного ПО - DSL.
41. Поясните назначение процесса управления уровнем сервиса.
42. Поясните понятие "соглашение об уровне сервиса - SLA".
43. Приведите основные функции процесса управления уровнем сервиса.
44. Поясните назначение процесса управления мощностями.
45. Приведите основные функции процесса управления мощностями.
46. Поясните назначение процесса управления доступностью.
47. Поясните понятие "доступностью ИТ-сервиса".
48. Приведите основные функции процесса управления доступностью.

49. Поясните назначение процесса управления непрерывностью.
50. Приведите основные функции процесса управления непрерывностью.
51. Поясните назначение процесса управления финансами ИТ-службы.
52. Приведите основные функции процесса управления финансами ИТ-службы.
53. Поясните назначение процесса управления безопасностью.
54. Поясните возможность применения модели ITSM на предприятиях различного размера.
55. Поясните сущность реактивного принципа работы службы ИТ-поддержки
56. Поясните сущность проактивного принципа работы службы ИТ-поддержки.

Тема 3. Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами

57. В каком году опубликован первый вариант типовой модели HP ITSM - ITSM Reference Model?
58. Какие основные группы процессов определены в методологии HP - ITSM Reference Model?
59. Поясните основное назначение блока процессов "Согласование задач бизнеса и ИТ".
60. Поясните основное назначение блока процессов "Планирование и управление ИТ-сервисами".
61. Поясните основное назначение блока процессов "Разработка и внедрение ИТ-сервисов".
62. Поясните основное назначение блока процессов "Оперативное управление ИТ-сервисами".
63. Поясните основное назначение блока процессов "Обеспечение ИТ-сервисами".
64. Назовите основные стадии внедрения процессного управления ИТ-службы предприятия.
65. Какие процессы внедряются на стадии "Управление ИТ-инфраструктурой"?
66. Какие процессы внедряются на стадии "Управление сервисами"?
67. Какие процессы внедряются на стадии "Управление деловыми характеристиками ИТ"?
68. Назовите набор основных решений HP OpenView, предназначенных для централизованного управления ИТ-ресурсами предприятия.
69. Охарактеризуйте решение HP OpenView "Управление бизнесом".
70. Охарактеризуйте решение HP OpenView "Управление приложениями".
71. Охарактеризуйте решение HP OpenView "Управление ИТ-инфраструктурой".
72. Охарактеризуйте решение HP OpenView "Управление ИТ-службой".
73. Охарактеризуйте решение HP OpenView "Управление идентификацией".
74. Охарактеризуйте решение HP OpenView "Service Desk".
75. Охарактеризуйте решение HP OpenView "Network Node Manager".
76. Поясните назначение пакета программ HP OpenView Compliance Manager.
77. Поясните назначение пакета программ HP OpenView Performance Insight.
78. Поясните назначение пакета программ HP OpenView Reporter.
79. Поясните назначение пакета программ HP OpenView Dashboard.
80. Поясните назначение пакета программ HP OpenView Information Portal.
81. Поясните назначение пакета программ HP OpenView Business Process Insight.

Тема 4. Решения IBM по управлению информационными системами

82. Как соотносятся модель ITPM (IT Process Model) и библиотека ITIL?
83. Какие группы процессов определены в ITPM?
84. Поясните сущность процесса "Улучшение взаимодействия с клиентами"?
85. Поясните сущность процесса "Обеспечение управленческих систем"

корпоративной информацией".

86. Поясните сущность процесса "Управление ИТ-инфраструктурой с точки зрения бизнеса".
87. Поясните сущность процесса "Реализация и развертывание решений".
88. Поясните сущность процесса "Обеспечение ИТ-сервисами".
89. Поясните сущность процесса "Поддержка ИТ-сервисов и решений".
90. Поясните сущность процесса "Управление ИТ-ресурсами и ИТ-инфраструктурой".
91. Что позволяет реализовать программное обеспечение Tivoli в плане бизнес-ориентированного управления ИТ-инфраструктурой предприятия?
92. Какие области управления ИТ-инфраструктурой предприятия включают специализированные решения платформы Tivoli?
93. Какие функции операционной поддержки Tivoli позволяют снизить потенциальный уровень затрат, автоматизировать управление и повысить его эффективность?
94. Какие решения IBM Tivoli поддерживают базовые технологии?
95. Поясните основные функции программного продукта Tivoli Enterprise Data Warehouse.
96. Поясните основные функции программного продукта Tivoli Management Framework.
97. Поясните основные функции программного продукта Tivoli Universal Agent.
98. Какие основные решения IBM Tivoli поддерживают технологии для бизнес-ориентированного управления приложениями и системами?
99. Поясните основные функции программного продукта Tivoli Business Systems Manager.
100. Поясните основные функции программного продукта Tivoli Change and Configuration Management Database.
101. Поясните основные функции программного продукта Tivoli Service Level Advisor.
102. Поясните основные функции программного продукта Tivoli Storage Process Manager.
103. Поясните основные функции программного продукта Tivoli Unified Process Composer.
104. Какие решения IBM Tivoli предназначены для управления и оптимизации ИТ-инфраструктуры малых предприятий?
105. Поясните основные функции программного продукта Tivoli Identity Express.
106. Поясните основные функции программного продукта Tivoli Monitoring (ITM) Express.

Тема 5. Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем

107. Поясните область применения набора инструментов, моделей, методик и рекомендаций Microsoft Solutions for Management.
108. Что описывают акселераторы решений (SA - Solution Accelerator)?
109. Какие задачи решает семейство продуктов Microsoft System Center?
110. Какие программные решения входят в семейство Microsoft System Center?
111. Поясните назначение Microsoft System Management Server 2003.
112. Поясните назначение Microsoft Operations Manager 2005.
113. Поясните назначение System Center Reporting Manager 2006.
114. Поясните назначение Microsoft System Center Data Protection Manager 2006.
115. Поясните назначение Microsoft System Center Capacity Planner 2006.
116. Поясните основные возможности System Management Server 2003.
117. Какие интерфейсы пользователя включает Operations Manager 2005?
118. Поясните назначение консоли администратора Operations Manager 2005.

119. Поясните назначение консоли оператора Operations Manager 2005.
120. Поясните назначение Web-консоли Operations Manager 2005.
121. Поясните назначение консоли отчетов Operations Manager 2005.
122. Для чего предназначены пакеты управления Management Pack?
123. Что содержат пакеты управления Management Pack?
124. Для чего предназначены решения по наблюдению за службами Service Monitoring Solution Accelerator?
125. Какие решения включены в состав Service Monitoring Solution Accelerator?
126. Для чего предназначены Web-службы MOM Connector Framework?
127. Что обеспечивают Web-службы MCF?
128. Что позволяют выявить отчеты Center Reporting Manager 2006?
129. При каких условиях целесообразно применять Data Protection Manager?
130. Назовите основные достоинства Data Protection Manager.
131. Приведите наиболее распространенные сценарии восстановления данных с помощью Data Protection Manager.

Тема 6. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия

132. Какие уровни зрелости предприятий определены в модели CMM/CMMI ?
133. Как характеризуется начальный уровень зрелости предприятия по модели CMM/CMMI?
134. Как характеризуется повторяемый уровень зрелости предприятия по модели CMM/CMMI?
135. Как характеризуется определенный уровень зрелости предприятия по модели CMM/CMMI?
136. Как характеризуется управляемый уровень зрелости предприятия по модели CMM/CMMI?
137. Как характеризуется оптимизирующий уровень зрелости предприятия по модели CMM/CMMI?
138. Какие уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предложены компанией Gartner?
139. Какие профили предприятий для оптимизации ИТ-инфраструктуры определены компанией IBM?
140. Как характеризуется профиль commodity в модели IBM?
141. Как характеризуется профиль utility в модели IBM?
142. Как характеризуется профиль partner в модели IBM?
143. Как характеризуется профиль enabler в модели IBM?
144. Какие уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия предложены компанией Microsoft?
145. Как характеризуется базовый уровень зрелости ИТ-инфраструктуры в модели Microsoft?
146. Как характеризуется стандартизированный уровень зрелости ИТ-инфраструктуры в модели Microsoft?
147. Как характеризуется рационализированный уровень зрелости ИТ-инфраструктуры в модели Microsoft?
148. Как характеризуется динамический уровень зрелости ИТ-инфраструктуры в модели Microsoft?
149. Какие документы и руководства входят в состав библиотеки документов Microsoft Operations Framework (MOF)?
150. На каких принципах основывается модель процессов эксплуатации и функции управления услугами MOF?
151. Какие категории квадрантов входят в модель процессов MOF?
152. Какие процессы описаны в квадранте "Изменения" модели MOF?

153. Какие процессы описаны в квадранте "Эксплуатация" модели MOF? Какие процессы описаны в квадранте "Поддержка" модели MOF?
154. На какие уровни разделены процессы в квадранте "Эксплуатация"?
155. Какие процессы описаны в квадранте "оптимизация" модели MOF?
156. Какие роли участников процесса эксплуатации ИС определены в модели групп эксплуатации MOF ?

Тема 7. Технология Microsoft обеспечения информационной безопасности

157. К каким негативным последствиям, влияющим на уровень предоставления ИТ-сервисов, могут привести нарушение безопасности информационной системы предприятия?
158. Назовите основные причины нарушения информационной безопасности для предприятия.
159. Какие технологии предоставляет Microsoft для решения вопросов обеспечения информационной безопасности?
160. Что позволяют обеспечить групповые политики и Active Directory в плане информационной безопасности предприятия?
161. С учетом каких правил необходимо применять групповые политики и Active Directory для сайтов, доменов и организационных единиц?
162. Какие возможности механизма групповой политики используются при администрировании ИТ-инфраструктуры предприятия при настройке приложений, операционных систем, безопасности рабочей среды пользователей и информационных систем в целом?
163. Для чего используются WMI – фильтры?
164. Какие преимущества дает применение групповой политики в информационной системе предприятия ?
165. Поясните назначение инфраструктуры открытых ключей PKI.
166. Какие преимущества для информационной системы предприятия дает применение инфраструктуры открытых ключей?
167. Какие стандартные протоколы аутентификации применяются в операционной системе Windows Server 2003?
168. Поясните назначение смарт-карты.
169. Поясните преимущества аутентификации с помощью смарт-карты.
170. От каких угроз необходимо обеспечивать защиту в корпоративной информационной системе?
171. Для чего предназначен протокол IPSec?
172. Какие средства защиты имеет протокол IPSec ?
173. Для чего предназначен сервер ISA Server 2004 ?
174. Что обеспечивает сервер ISA Server 2004 ?
175. Назовите достоинства сервера ISA Server 2004.
176. Какое назначение имеет Web-сервером Internet Information Services (IIS) ?
177. Для чего предназначены программные продукты семейства Antigen?
178. Назовите преимущества семейства программных продуктов Antigen.
179. Какие виды защиты используются для обеспечения безопасной работы мобильных пользователей?
180. Поясните назначение сервера терминалов (Terminal Server) операционной системы Windows Server 2003.
181. Какие протоколы используются для аутентификации соединений со службами терминалов и шифрования коммуникаций с сервером терминалов ?
182. Какие основные фазы должен реализовывать протокол SSL ?
183. Какие технологии применяются для защиты данных?

184. Поясните сущность технологии кластеризации.
185. Поясните сущность технологии теневого копирования.
186. Для чего предназначен программный продукт Microsoft System Center Data Protection Manager?

Тема 8. Платформы для эффективной корпоративной работы

187. На базе каких решений может быть реализована поддержка индивидуальной и коллективной работы пользователей корпоративных информационных систем?
188. Поясните назначение интегрированных средств коммуникаций.
189. Поясните назначение рабочих областей коллективной деятельности.
190. Поясните назначение решения по мгновенному доступу к информации и людям.
191. Поясните назначение решения по автоматизации бизнес-процессов.
192. Приведите основные элементы ИТ-инфраструктуры, которые позволяют реализовать эффективную поддержку коллективной работы.
193. Поясните назначение Microsoft Windows Server 2007.
194. Какие существуют роли для Microsoft Windows Server 2007 ?
195. Поясните назначение для Microsoft Windows Server 2007 роли "клиентский доступ".
196. Поясните назначение для Microsoft Windows Server 2007 роли "граничный транспорт".
197. Поясните назначение для Microsoft Windows Server 2007 роли "транспортный сервер-концентратор".
198. Поясните назначение для Microsoft Windows Server 2007 роли "сервер почтовых ящиков".
199. Поясните назначение для Microsoft Windows Server 2007 роли "единая система обмена сообщениями".
200. Поясните особенности и преимущества взаимодействия Outlook. Exchange Server.
201. Поясните назначение Office SharePoint Server 2007.
202. Приведите преимущества Office SharePoint Server 2007.
203. Поясните назначение Microsoft Windows Server Services 2.0.
204. Приведите преимущества Microsoft Windows Server Services 2.0.
205. Поясните назначение SharePoint Portal Server 2007.
206. Что позволяет реализовать интеграция приложений Microsoft Windows Server с технологиями SharePoint.
207. Поясните назначение области задач общей рабочей области Office и SharePoint Server.
208. Поясните назначение сайтов рабочей области документов SharePoint Server.
209. Поясните назначение сайтов рабочей области совещаний SharePoint Server.
210. Поясните возможности интеграции Office SharePoint Server 2007 и Outlook 2007.
211. Поясните назначение Microsoft Windows Server 2007.
212. Приведите преимущества Microsoft Windows Server 2007.
213. Поясните назначение службы управления правами Windows – RMS.
214. Поясните назначение системы управления правами на доступ к информации в Office 2007 и SharePoint Server 2007
215. Поясните назначение технология защиты информации - IRM.
216. Какие потребности предприятий и сотрудников ИС-службы удовлетворяет поддержка IRM в Office 2007?
217. Поясните назначение службы Microsoft Windows Server– Live Communications Server.
218. Назовите основные преимущества Live Communications Server 2007.
219. Поясните назначение службы Microsoft Windows Server Live Meeting.

220. Назовите основные возможности Live Meeting.
221. Что позволяет получить предприятиям взаимодействие в режиме реального времени (RTC)?
222. Поясните назначение службы мгновенного обмена сообщениями (IM) .

Критерии оценки при проведении промежуточной аттестации

Оценивание знаний обучающихся осуществляется по 4-балльной шкале при проведении экзаменов и зачетов с оценкой (оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно») или 2-балльной шкале при проведении зачета («зачтено», «не зачтено»).

При прохождении обучающимися промежуточной аттестации оцениваются:

1. Полнота, четкость и структурированность ответов на вопросы, аргументированность выводов.
2. Качество выполнения практических заданий (при их наличии): умение перевести теоретические знания в практическую плоскость; использование правильных форматов и методологий при выполнении задания; соответствие результатов задания поставленным требованиям.
3. Комплексность ответа: насколько полно и всесторонне обучающийся раскрыл тему вопроса и обратился ко всем ее аспектам.

Критерии оценивания

4-балльная шкала и 2-балльная шкалы	Критерии
«Отлично» или «зачтено»	1. Полные и качественные ответы на вопросы, охватывающие все необходимые аспекты темы. Обучающийся обосновывает свои выводы с использованием соответствующих фактов, данных или источников, демонстрируя глубокую аргументацию. 2. Обучающийся успешно переносит свои теоретические знания в практическую реализацию. Выполненные задания соответствуют высокому уровню качества, включая использование правильных форматов, методологий и инструментов. 3. Обучающийся анализирует и оценивает различные аспекты темы, демонстрируя способность к критическому мышлению и самостоятельному исследованию.
«Хорошо» или «зачтено»	1. Обучающийся предоставляет достаточно полные ответы на вопросы с учетом основных аспектов темы. Ответы обучающегося имеют ясную структуру и последовательность, делая их понятными и логически связанными. 2. Обучающийся способен применить теоретические знания в практических заданиях. Выполнение задания в целом соответствует требованиям, хотя могут быть некоторые недочеты или неточные выводы по полученным результатам. 3. Обучающийся представляет хорошее понимание темы вопроса, охватывая основные аспекты и направления ее изучения. Ответы обучающегося содержат достаточно информации, но могут быть некоторые пропуски или недостаточно глубокие суждения.
«Удовлетворительно» или «зачтено»	1. Ответы на вопросы неполные, не охватывают всех аспектов темы и не всегда структурированы или логически связаны. Обучающийся предоставляет верные выводы, но они недостаточно аргументированы или основаны на поверхностном понимании предмета вопроса.

	2. Обучающийся способен перенести теоретические знания в практические задания, но недостаточно уверен в верности примененных методов и точности в их выполнении. Выполненное задание может содержать некоторые ошибки, недочеты или расхождения. 3. Обучающийся охватывает большинство основных аспектов темы вопроса, но демонстрирует неполное или поверхностное их понимание, дает недостаточно развернутые объяснения.
«Неудовлетворительно» или «не зачтено»	1. Обучающийся отвечает на вопросы неполно, не раскрывая основных аспектов темы. Ответы обучающегося не структурированы, не связаны с заданным вопросом, отсутствует их логическая обоснованность. Выводы, предоставляемые обучающимся, представляют собой простые утверждения без анализа или четкой аргументации. 2. Обучающийся не умеет переносить теоретические знания в практический контекст и не способен применять их для выполнения задания. Выполненное задание содержит много ошибок, а его результаты не соответствуют поставленным требованиям и (или) неправильно интерпретируются. 3. Обучающийся ограничивается поверхностным рассмотрением темы и не показывает понимания ее существенных аспектов. Ответ обучающегося частичный или незавершенный, не включает анализ рассматриваемого вопроса, пропущены важные детали или связи.

ФОС для проведения промежуточной аттестации одобрен на заседании кафедры
 Протокол заседания кафедры № 06 от «22» января 2025 г.