

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бойко Валерий Леонидович
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.09.2025 18:47:37
Уникальный программный ключ:
1ae60504b2c916e8fb686192f29d3bf1653db777



**Высшая Школа
Управления**

Негосударственное образовательное частное учреждение высшего
образования «Высшая школа управления» (ЦКО)
(НОЧУ ВО «Высшая школа управления» (ЦКО))

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.08 Управление ИТ-сервисами и контентом

Направление подготовки

38.03.05

«Бизнес-информатика»

Направленность (профиль) подготовки

Информационные системы в бизнесе

Квалификация выпускника

«Бакалавр»

Форма обучения

заочная

Рабочая программа рассмотрена
на заседании кафедры
цифровой экономики и управления и
государственного администрирования
«20» марта 2025 г. протокол №8

Заведующий кафедрой д.э.н., доцент
Н.Р. Куркина

г. Москва, 2025

Рабочая программа дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 838 от 20 июля 2020 года (зарегистрирован в Минюсте России 19 августа 2020 г. № 59325).

Организация-разработчик: НОЧУ ВО «Высшая школа управления» (ЦКО)

Разработчики: д.э.н., доцент Н.Р. Куркина, к.пед.н. С.А. Сытник,
к.э.н. Е.А. Сальников

Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Планируемые результаты обучения	5
4. Структура и содержание дисциплины (модуля)	6
4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы	6
4.2 Тематический план дисциплины	7
4.3 Содержание дисциплины	9
4.4. Практическая подготовка	10
5. Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение дисциплины	10
5.1 Основная литература	10
5.2 Дополнительная литература	11
5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы	11
5.4 Материально-техническое и программное обеспечение (лицензионное и свободно распространяемое)	11
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	12
6.1 Занятия лекционного и семинарского (практического) типов	12
6.2. Самостоятельная работа студентов	13
7. Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	14
Приложение 1. Фонд оценочных средств	16
1. Паспорт фонда оценочных средств	17
2. Оценочные средства	18
2.1 Текущий контроль	18
2.2 Промежуточная аттестация	22

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование знаний об организации и эффективном применении информационных технологий в управленческой деятельности.

Задачи дисциплины:

- овладение знаниями о новых информационных технологиях (НИТ); локальных и распределенных базах данных; экспертных системах и базах знаний; информационных языках; автоматизированных информационно-поисковых системах; классификаторах;
- формирование умений и навыков построения инструментальных средств информационных технологий; региональных и локальных вычислительных сетей; телеобработки данных;
- овладение знаниями об экономической эффективности территориальных информационных системах управления; приобретение навыков анализа процессов и систем управления и разработки алгоритмов реализации задач управления в профессиональной деятельности;
- приобретение навыков применения компьютерных технологий подготовки текстовых документов, обработки экономической информации на основе табличных процессоров, использования систем управления базами данных, интегрированных прикладных программных пакетов, распределенной обработки информации.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление ИТ-сервисами и контентом» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений, блока Б1 «Дисциплины (модули)» учебного плана, согласно ФГОС ВО для направления подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика.

3. Планируемые результаты обучения

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Планируемые результаты обучения
ПК-3 Способен осуществлять информационную поддержку принятия управленческих решений	ИПК-3.1 Знать: предметную область и специфику деятельности организации для решения задач бизнес-анализа ИПК-3.2 Уметь: определять связи и зависимости между элементами информации бизнес- анализа ИПК-3.3 Владеть: навыками выявления, сбора и анализа информации бизнес-анализа для формирования возможных решений	Знать • Предметную область и специфику деятельности организаций для решения задач бизнес-анализа. • Основы бизнес-ориентированных языков программирования, включая их преимущества, недостатки и сферы применения. • Основы архитектуры предприятия. Уметь • Определять связи и зависимости между элементами информации в рамках бизнес-анализа. • Разрабатывать прикладные приложения для профессиональной деятельности. • Моделировать архитектуру предприятия для оптимизации ИТ-сервисов и контента. Владеть • Навыками выявления, сбора и анализа информации для формирования решений бизнес-анализа. • Навыками выбора оптимальных технологий и инструментов для разработки оригинальных приложений. • Навыками моделирования архитектуры предприятия для обеспечения эффективного управления ИТ-сервисами и контентом.
ПК-4 Способен разрабатывать приложения на бизнес-ориентированных языках программирования	ИПК-4.1 Знать: основы бизнес-ориентированных языков программирования с учетом их преимуществ, недостатков, сфер применения ИПК-4.2 Уметь: разрабатывать прикладные приложения для профессиональной деятельности ИПК-4.3 Владеть: навыками выбора оптимальных технологий и инструментальных средств разработки оригинального приложения	
ПК-5 Способен осуществлять моделирование архитектуры предприятия	ИПК-5.1 Знать: основы архитектуры предприятия ИПК-5.2 Уметь: моделировать архитектуру предприятия ИПК-5.3 Владеть: навыками моделирования архитектуры предприятия	

4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной работы	Объем в часах
Общая трудоемкость дисциплины	144 (4 зачетных единицы)
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	16
Аудиторная работа (всего), в том числе:	16
Лекции	6
Семинары, практические занятия	10
Лабораторные работы	
Внеаудиторная работа (всего):	128
в том числе: консультация по дисциплине	
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	128
Вид промежуточной аттестации обучающегося	Экзамен

4.2 Тематический план дисциплины

Наименование разделов и тем	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)							Компетенции
		Всего	Из них аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Курсовая работа	Контрольная работа	
			Лекции	Лабораторные работы	Практические/семинарские занятия				
Тема 1. Основные понятия дисциплины	5	16	2		2	12			ПК-3; ПК-4; ПК-5
Тема 2. Классификация контента	5	16	2		2	12			ПК-3; ПК-4; ПК-5
Тема 3. Процессный подход к управлению ИТ-ресурсами	5	14	2		2	10			ПК-3; ПК-4; ПК-5
Тема 4. ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИТ-службы	5	14			2	12			ПК-3; ПК-4; ПК-5
Тема 5. Структура ITIL, характеристика элементов и принципы их реализации	5	14			2	12			ПК-3; ПК-4; ПК-5
Тема 6. Системы управления ИТ-сервисами	5	14				14			ПК-3; ПК-4; ПК-5
Тема 7. Создание контента	5	14				14			ПК-3; ПК-4; ПК-5

Тема 8. Системы управления контентом	5	14				14			ПК-3; ПК-4; ПК-5
Тема 9. Системы электронного документооборота предприятия, использующие веб-интерфейс	5	14				14			ПК-3; ПК-4; ПК-5
Тема 10. Оперативное управление выполнением проектов	5	14				14			ПК-3; ПК-4; ПК-5
Итого		144	6		10	128			

4.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Основные понятия дисциплины

Понятие ИТ-менеджмента. ИТ-сервиса и контента.

Тема 2. Классификация контента

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. Сервисы для контент-ориентированных приложений.

Тема 3. Процессный подход к управлению ИТ-ресурсами

Процессное управление. Организация процессного управления на предприятии. Цель процессов ИТ сервис-менеджмента. Управление Качеством и контроль процессов как часть организации и стратегии управления.

Тема 4. ITIL/ITSM -концептуальная основа процессов ИТ-службы

Общие сведения о библиотеке ITIL; процессы поддержки ИТ-сервисов; процессы предоставления ИТ-сервисов; соглашение об уровне сервиса.

Тема 5. Структура ITIL, характеристика элементов и принципы их реализации

Процессы поддержки ИТ-сервисов: управление инцидентами; управление проблемами; управление конфигурациями; управление изменениями; управление релизами. Процессы предоставления ИТ-сервисов

Тема 6. Системы управления ИТ-сервисами

Служба Service Desk в рамках ряда базовых процессов ITIL. Реализация ИТ-сервисов: управление инцидентами; управление проблемами; управление конфигурациями; управление изменениями; управление релизами

Тема 7. Создание контента

Создание, сбор, проверка, утверждение, публикация, распространение и архивирование. Модели контента: реляционная модель, объектно-ориентированная модель, онтологическая модель. Основы построения понятийного аппарата информационных ресурсов. Программные и инструментальные средства обеспечения процессов жизненного цикла контента.

Тема 8. Системы управления контентом

Классификация систем управления контентом. Примеры систем Принципы управления контентом. Общие и дополнительные функции. Создание окружения, создание контента, Публикация информации. Управление пользователями.

Тема 9. Системы электронного документооборота предприятия, использующие веб-интерфейс

Интеграция систем управления контентом предприятия (Enterprise Content Management, ECM) с системами управления бизнес-процессами (Business Process Management, BPM). Управление документами: регистрация, контроль версий, безопасность, каталогизация. Управление веб-контентом: автоматизация процессов веб-администрирования, управление динамическим контентом и взаимодействие с пользователями. Управление записями. Управление движением и преобразованием в электронный вид бумажных документов. Документальная поддержка бизнес-процессов.

Тема 10. Оперативное управление выполнением проектов

Декомпозиция проектов по этапам. Планирование ресурсов по вариантам. Управление выполнения этапов проектов в Календаре. Анализ выполнения проектов. Использование подсистемы оповещений по проектам.

4.4. Практическая подготовка

Практическая подготовка реализуется путем проведения практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Объем занятий в форме практической подготовки составляет 10 часов.

5. Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Аксенов, К. Б. ITIL: Управление ИТ-услугами / К. Б. Аксенов. — 2-е изд. — М.: Альпина Паблишер, 2021. — 432 с.
2. Коваленко, И. С. Системы электронного документооборота: теория и практика / И. С. Коваленко. — М.: ДМК Пресс, 2020. — 288 с.
3. Хьюм, Д. ITIL Foundation: Основы управления ИТ-услугами / Д. Хьюм. — М.: Юрайт, 2021. — 240 с.
4. Ширяев, А. А. Системы управления контентом и информацией: учебное пособие / А. А. Ширяев. — СПб.: Питер, 2022. — 368 с.

5.2 Дополнительная литература

1. Бригхэм, Д. Управление ИТ-проектами: учебное пособие / Д. Бригхэм. — М.: Вильямс, 2020. — 320 с.
2. Делилл, Л. Справочник ITIL: Инструменты и методы управления ИТ-услугами / Л. Делилл. — М.: Питер, 2021. — 384 с.
3. Егоров, С. М. Современные системы управления контентом: учебник / С. М. Егоров. — М.: Инфра-М, 2021. — 352 с.
4. Олд, Р. CMS Made Simple: Разработка и управление веб-контентом / Р. Олд. — М.: Эксмо, 2021. — 256 с.
5. Тарасов, А. Н. Электронный документооборот: учебное пособие / А. Н. Тарасов. — СПб.: Лань, 2022. — 304 с.

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. <https://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа)
2. <https://www.rsl.ru> - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа)
3. <https://link.springer.com> - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа)
4. <https://zbmath.org> - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)

5.4 Материально-техническое и программное обеспечение (лицензионное и свободно распространяемое)

Наименование дисциплины (модуля), практик в соответствии с учебным планом	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения.
Б1.В.06 Управление ИТ-сервисами и контентом	Кабинет менеджмента	Учебные места, оборудованные блочной мебелью, компьютерами с выходом в сеть интернет, рабочее место преподавателя в составе стол, стул, тумба, компьютер преподавателя с	Microsoft Windows XP Professional Microsoft Office 2010 Kaspersky Endpoint для бизнеса КонсультантПлюс AdobeReader Cisco WebEx Информационно-

		выходом в сеть интернет, экран, мультимедийный проектор, телевизор, тематические стенды, презентационный материал	коммуникационная платформа «Сферум»
	Аудитория для самостоятельной работы	Учебные места, оборудованные блочной мебелью, компьютерами с выходом в сеть интернет, многофункциональное устройство	

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

6.1 Занятия лекционного и семинарского (практического) типов

Методические указания для занятий лекционного типа. В ходе лекционных занятий обучающемуся необходимо вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Необходимо задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Целесообразно дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из основной и дополнительной литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой дисциплины.

Методические указания для занятий семинарского (практического) типа. Практические занятия позволяют развивать у обучающегося творческое теоретическое мышление, умение самостоятельно изучать литературу, анализировать практику; учат четко формулировать мысль, вести дискуссию, то есть имеют исключительно важное значение в развитии самостоятельного мышления.

Подготовка к практическому занятию включает два этапа. На первом этапе обучающийся планирует свою самостоятельную работу, которая включает: уяснение задания на самостоятельную работу; подбор основной и дополнительной литературы; составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе. Второй этап включает непосредственную подготовку к занятию, которая начинается с

изучения основной и дополнительной литературы. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. Далее следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на практическое занятие или по теме, вынесенной на дискуссию (круглый стол), продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой темы с реальной жизнью. Готовясь к докладу или выступлению в рамках интерактивной формы (дискуссия, круглый стол), при необходимости следует обратиться за помощью к преподавателю.

6.2. Самостоятельная работа студентов

Самостоятельная работа студентов предусмотрена учебным планом по дисциплине в объеме 128 часов. Самостоятельная работа реализуется в рамках программы освоения дисциплины в следующих формах:

- работа с конспектом занятия (обработка текста);
- проработка тематики самостоятельной работы;
- написание контрольной работы;
- поиск информации в сети «Интернет» и литературе;
- выполнение индивидуальных заданий;
- подготовка к сдаче экзамена.

Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения теоретических знаний студентов;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации;
- развитию исследовательских умений студентов.

Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов: библиотека с читальным залом, компьютерные классы с возможностью работы в Интернет, аудитории для самостоятельной работы.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы

преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Контроль самостоятельной работы студентов предусматривает:

- соотнесение содержания контроля с целями обучения;
- объективность контроля;
- валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить);
- дифференциацию контрольно-измерительных материалов.

Формы контроля самостоятельной работы:

- просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем;
- организация самопроверки, взаимопроверки выполненного задания в группе;
- обсуждение результатов выполненной работы на занятии;
- проведение письменного опроса;
- проведение устного опроса; организация и проведение индивидуального собеседования;
- организация и проведение собеседования с группой.

7. Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Обучение по дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ) осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Содержание образования и условия организации обучения, обучающихся с ОВЗ определяются адаптированной образовательной программой, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Освоение дисциплины обучающимися с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ОВЗ.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии).

В курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий как оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).
- при необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

**Фонд оценочных средств
для текущего контроля и промежуточной аттестации
при изучении дисциплины
Б1.В.06 Управление ИТ-сервисами и контентом**

1. Паспорт фонда оценочных средств

Код и наименование компетенции	Индикатор достижения компетенции	Наименование оценочного средства
ПК-3 Способен осуществлять информационную поддержку принятия управленческих решений	ИПК-3.1 Знать: предметную область и специфику деятельности организации для решения задач бизнес-анализа ИПК-3.2 Уметь: определять связи и зависимости между элементами информации бизнес- анализа ИПК-3.3 Владеть: навыками выявления, сбора и анализа информации бизнес-анализа для формирования возможных решений	Текущий контроль: тестовое задание, контрольная работа
ПК-4 Способен разрабатывать приложения на бизнес-ориентированных языках программирования	ИПК-4.1 Знать: основы бизнес-ориентированных языков программирования с учетом их преимуществ, недостатков, сфер применения ИПК-4.2 Уметь: разрабатывать прикладные приложения для профессиональной деятельности ИПК-4.3 Владеть: навыками выбора оптимальных технологий и инструментальных средств разработки оригинального приложения	Промежуточная аттестация: экзамен
ПК-5 Способен осуществлять моделирование архитектуры предприятия	ИПК-5.1 Знать: основы архитектуры предприятия ИПК-5.2 Уметь: моделировать архитектуру предприятия ИПК-5.3 Владеть: навыками моделирования архитектуры предприятия	

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ООП прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый этап формирования компетенций, характеризуется определенными знаниями, умениями и навыками и (или) опытом профессиональной деятельности, которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе итоговой аттестации. Дисциплина «Управление ИТ-сервисами и контентом» является промежуточным этапом формирования компетенций ПК-3; ПК-4; ПК-5 в процессе освоения ООП.

Для оценки уровня сформированности компетенций в процессе изучения дисциплины предусмотрено проведение текущего контроля успеваемости по темам (разделам) дисциплины и промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен.

2. Оценочные средства

2.1 Текущий контроль

Типовое тестовое задание

Вопрос №1 .

Цель информатизации общества заключается в

Варианты ответов:

1. справедливом распределении материальных благ
2. удовлетворении духовных потребностей человека
3. максимальном удовлетворении информационных потребностей отдельных граждан, их групп, предприятий, организаций и т. д. за счет повсеместного внедрения компьютеров и средств коммуникаций
4. обеспечении большей части населения компьютерной техникой, доступом к сетевым ресурсам, защитой персональных данных, различными информационными услугами

Вопрос №2 .

Какая модель отвечает на вопросы: зачем компания занимается именно этим бизнесом, почему предполагает быть конкурентоспособной, какие цели и стратегии для этого необходимо реализовать?

Варианты ответов:

1. Организационно-функциональная модель
2. Модель структуры данных
3. Стратегическая модель целеполагания

Вопрос №3 .

Информация – это

Варианты ответов:

1. сообщения, находящиеся в памяти компьютера, и передаваемые в виде сигналов в целях решения задач управления экономическими объектами
2. сообщения, находящиеся в хранилищах данных, и предназначенные для дальнейшего активного использования
3. сведения, отражающие (в широком смысле) картину реального мира, и являющиеся (в узком смысле), объектом хранения, передачи и преобразования
4. форма существования и систематизации результатов познавательной деятельности человека

Вопрос №4 .

Укажите основные компоненты модели бизнес-объектов

Варианты ответов:

1. обозначения внешних и внутренних исполнителей
2. обозначение действия

3. обозначение момента синхронизации действий

Вопрос №5 .

Укажите правильную характеристику реквизита-признака экономического показателя

Варианты ответов:

1. Реквизит-признак определяет качественную сторону предмета или процесса
2. Реквизит-признак определяет количественную сторону предмета или процесса
- Реквизит-признак определяет временную характеристику предмета или процесса

Вопрос №6 .

Для безопасной передачи данных по каналам интернет

используется технология *Варианты ответов:*

1. VPN
2. WWW
3. DICOM

Вопрос №7 .

... – это универсальные электронные вычислительные машины (ЭВМ), используемые для накопления, обработки и передачи информации.

Варианты ответов:

1. системный блок
2. компьютер
3. манипулятор

Вопрос №8 .

Укажите устройство, не являющееся устройством вывода информации:

Варианты ответов:

1. микрофон
2. монитор
3. принтер

Вопрос №9 .

Отличительной чертой Web-документа является

Варианты ответов:

1. наличие в нем гипертекстовых ссылок
2. то, что его тиражирование осуществляется составителем документа
3. отсутствие строго определенного формата
4. возможность пересылки его Web-почтой

Вопрос №10 .

Основной целью построения вычислительного комплекса является обеспечение ...
(закончите фразу)

Варианты ответов:

1. высокой надежности и/или производительности
2. высокой надежности при невысокой производительности
3. все прочие варианты ответов неправильные

Вопрос №11 .

Анализ финансовой устойчивости ориентирован на:

Варианты ответов:

1. оценку надежности предприятия с точки зрения его платежеспособности
2. оценку конкурентоспособности предприятия
3. создание и использование инструментария, позволяющего найти лучшее сочетание цены продукта, объема его выпуска и реально планируемых продаж
4. характеристику платежеспособности предприятия

Вопрос №12 .

Достаточный бизнес-план содержит:

Варианты ответов:

1. все разделы бизнес-плана по предлагаемому варианту и не обязательно включает подробные расчеты по альтернативным вариантам
2. все расчеты, справки, свидетельства и другие материалы
3. краткие выводы по каждому разделу без обоснования и расчетов

Вопрос №13 .

Бизнес-план имеет следующие два направления:

Варианты ответов:

1. внутреннее и внешнее
2. долгосрочное и краткосрочное
3. стратегическое и тактическое
4. техническое и экономическое

Вопрос №14 .

Для функционирования маркетинговой информационной системы необходимы следующие ресурсы:

Варианты ответов:

1. квалифицированный персонал, обладающий навыками сбора и обработки информации
2. методические приемы работы с информацией
3. программное обеспечение
4. все перечисленное

Вопрос №15 .

Выберите правильный список форматов графических файлов, применяемых для размещения в Интернет

Варианты ответов:

1. pdf, wmf
2. gif, jpg
3. pmt, bmp

Шкала оценивания тестового задания

% верных решений (ответов)	Шкала оценивания
85-100%	«отлично»

70-84%	«хорошо»
51-69%	«удовлетворительно»
50% и менее	«неудовлетворительно»

Примерные задания для контрольных работ

Задание 1. Компьютерные технологии в театре

Цель: определение роли новых технологий в развитии театрального искусства.

Задачи:

исследовать особенности новых технологий в современной театральной жизни; определить, как новые технологии меняют театр; создать видеопрезентацию.

Ожидаемые результаты:

Доказать, что широкий диапазон возможностей информационных компьютерных технологий, компьютерная графика в том числе, способствует развитию современного театра

Задание 2.

Выполнить имитацию отключения прерываний в реальном режиме процессора Intel.

1. Отключить все внешние прерывания. Считать 9-й разряд регистра флагов флагом прерываний.
2. Отключить прерывания от клавиатуры, используя возможности программирования контроллера прерываний

Задание 3

Проведите поиски в справочно-правовой системой "Консультант-плюс" (СПС), выполнив два задания из данного перечня, указанные преподавателем.

Оформите выполненную работу следующим образом:

В текстовом редакторе (процессоре) MS Word в правом верхнем углу первой страницы укажите свою фамилию и инициалы, номер группы, название дисциплины и номер выполняемой работы, например, Smirnov-SLI-201-IT-4.

Ниже приводите тексты заданий с их номерами согласно представленному ниже списку. Включайте тексты заданий из этого списка путем их копирования и вставки через буфер обмена.

После номера и названия каждого задания дайте ответ в следующем порядке:

- а) каким разделом справочно-правовой системы вы пользовались для выполнения данного задания;
- б) какие поля, в какой последовательности и с каким содержанием использовали или какие иные действия, связанные с формированием первичного запроса, предпринимали для выполнения данного задания;
- в) дальнейшие действия, в том числе уточняющие и иные, необходимые для выполнения данного задания;
- г) названия найденных документов, их реквизиты и, при необходимости, комментарии к

ним;

д) если выполнялись действия по переносу документов в другую программу, по установке закладок, копированию, печати и другое, то опишите их.

Описание каждого своих действий сопровождайте скриншотами.

Шкала и критерии оценивания контрольных работ

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся глубоко и содержательно раскрывает тему контрольной работы, не допустив ошибок. Ответ носит развернутый и исчерпывающий характер.
«хорошо»	Обучающийся в целом раскрывает тему контрольной работы, однако ответ не носит развернутого и исчерпывающего характера.
«удовлетворительно»	Обучающийся в целом раскрывает тему контрольной работы и допускает ряд неточностей, фрагментарно раскрывает содержание теоретических вопросов или их раскрывает содержательно, но допуская значительные неточности.
«неудовлетворительно»	Обучающийся не владеет выбранной темой контрольной работы. Тема контрольной работы не раскрыта

2.2 Промежуточная аттестация

Примерные вопросы к экзамену

Тема 1. Основные понятия дисциплины

1. Понятие ИТ-менеджмента.
2. ИТ-сервиса и контента.

Тема 2. Классификация контента

3. Классификация контента в задачах информационного обеспечения: архивирование контента, соблюдение нормативных требований.
4. Управление контентно-ориентированными бизнес-процессами.
5. Обработка запросов, поддержка контактов, онлайн-поддержка пользователей.
6. Сервисы для контент-ориентированных приложений.

Тема 3. Процессный подход к управлению ИТ-ресурсами

7. Процессное управление.
8. Организация процессного управления на предприятии.
9. Цель процессов ИТ сервис-менеджмента.
10. Управление Качеством и контроль процессов как часть организации и стратегии управления.

Тема 4. ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИТ-службы

11. Общие сведения о библиотеке ITIL.
12. Процессы поддержки ИТ-сервисов.
13. Процессы предоставления ИТ-сервисов.

Тема 5. Структура ITIL, характеристика элементов и принципы их реализации

14. Процессы поддержки ИТ-сервисов: управление инцидентами.
15. Управление проблемами.

16. Управление конфигурациями.
17. Процессы предоставления ИТ-сервисов.

Тема 6. Системы управления ИТ-сервисами

18. Служба Service Desk в рамках ряда базовых процессов ITIL.
19. Реализация ИТ-сервисов: управление инцидентами.
20. Управление проблемами.
21. Управление конфигурациями.
22. Управление изменениями.

Тема 7. Создание контента

23. Создание, сбор, проверка, утверждение, публикация, распространение и архивирование.
24. Модели контента: реляционная модель, объектно-ориентированная модель, онтологическая модель.
25. Основы построения понятийного аппарата информационных ресурсов.
26. Программные и инструментальные средства обеспечения процессов жизненного цикла контента.

Тема 8. Системы управления контентом

27. Классификация систем управления контентом. Примеры систем Принципы управления контентом. Общие и дополнительные функции. Создание окружения, создание
28. контента, Публикация информации. Управление пользователями.

Тема 9. Системы электронного документооборота предприятия, использующие веб-интерфейс

29. Интеграция систем управления контентом предприятия (Enterprise Content Management. ECM) с системами управления бизнес-процессами (Business Process Management,
30. BPM).
31. Управление документами: регистрация, контроль версий, безопасность, каталогизация.
32. Управление веб-контентом: автоматизация процессов веб-администрирования, управление динамическим контентом и взаимодействие с пользователями.
33. Управление записями.
34. Управление движением и преобразованием в электронный вид бумажных документов.
35. Документальная поддержка бизнес-процессов.

Тема 10. Оперативное управление выполнением проектов

36. Декомпозиция проектов по этапам.
37. Планирование ресурсов по вариантам.
38. Управление выполнения этапов проектов в Календаре.
39. Анализ выполнения проектов.
40. Использование подсистемы оповещений по проектам.

Шкала и критерии оценивания экзамена

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал моно-графической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«хорошо»	оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
«удовлетворительно»	оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
«неудовлетворительно»	оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

