

Некоммерческое частное образовательное учреждение высшего образования  
"Невинномысский институт экономики, управления и права"

(НЧОУ ВО "НИЭУП")

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 И.П. Мистюкова

27 марта 2024 г.

**Управление ИТ-сервисами и контентом**  
**рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой	<b>Кафедра экономики и управления</b>		
Учебный план	БВ-24011 38.03.05 -ozfo.plx 38.03.05 Бизнес-информатика, наименование ОПОП (направленность (профиль) программы): Управленческие информационные системы		
Квалификация	<b>бакалавр</b>		
Форма обучения	<b>очно-заочная</b>		
Общая трудоемкость	<b>4 ЗЕТ</b>		
Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:		зачеты 8	
аудиторные занятия	36,2		
самостоятельная работа	99		
контактная работа во время промежуточной аттестации (ИКР)			
часов на контроль	8,8		

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	8 (4.2)		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Неделя	18			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	18	18	18	18
Практические	18	18	18	18
Контактная работа при промежуточной аттестации	0,2	0,2	0,2	0,2
В том числе инт.	2	2	2	2
Итого ауд.	36,2	36,2	36,2	36,2
Контактная работа	36,2	36,2	36,2	36,2
Сам. работа	99	99	99	99
Часы на контроль	8,8	8,8	8,8	8,8
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

д-р тех.наук, доцент, Коклин И.М.



Рецензент(ы):

Гулин Олег Викторович, генеральный директор ООО ПФ «Вимком-Нев»

Рабочая программа дисциплины

**Управление ИТ-сервисами и контентом**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика (приказ Минобрнауки России от 29.07.2020 г. № 838)

составлена на основании учебного плана:

38.03.05 Бизнес-информатика, наименование ОПОП (направленность (профиль) программы): Управленческие информационные системы

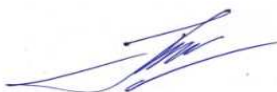
утвержденного учёным советом вуза от 27.03.2024 протокол № 8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Кафедра экономики и управления**

Протокол от 22.03.2024 г. № 8

Зав. кафедрой Мазур Олег Анатольевич



Согласовано с представителями работодателей на заседании МК, протокол № 3 от 25 марта 2024 г.

Председатель МК  И.П. Мистюкова

25 марта 2024 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Воспитательная цель - создать условия для воспитания положительного интереса к изучаемой дисциплине «Управление ИТ-сервисом и контентом»
1.2	Цели освоения дисциплины: ознакомление студентов с применением вычислительной техники в управлении ИТ технологиями, а также управлении компьютерными
1.3	и коммуникационными ресурсами предприятия.
1.4	Воспитание у студентов навыков использования и управления информационно-технологическими сервисами и контентом.
1.5	Задачи:
1.6	- дать студентам знания по теории управления информационными технологиями;
1.7	- изучить основы управления компьютерными ресурсами

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Информационная безопасность
2.1.2	Производственная практика, Технологическая (проектно-технологическая) практика
2.1.3	Мировые информационные ресурсы
2.1.4	Управление закупками и снабжением на предприятии
2.1.5	Управление человеческими ресурсами
2.1.6	Электронный бизнес
2.1.7	Документационное обеспечение профессиональной деятельности
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
2.2.2	Производственная практика, Преддипломная практика
2.2.3	Системы поддержки принятия решений

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ	
<b>ПК-2:</b> Способен управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов, управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов), организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	
<b>ПК-2.4:</b> Организует взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия, а также по вопросам управления информационной безопасностью ИТ-инфраструктуры предприятия	
<b>ПК-2.5:</b> Осуществляет управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов)	
Знать:	
- основы управления уровнем сервиса, затратами, мощностями;	
- основные разделы ИТЛ;	
- особенности управления уровнем сервиса, затратами, мощностями и др.;	
Уметь:	
- развёртывать программные средства поддержки ИТЛ;	
- разрабатывать системы высокой доступности и балансировки нагрузки;	
- осуществлять управление контентом предприятия и Интернет-ресурсов, процессами создания и использования информационных сервисов	
Владеть:	
- навыками взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1.						

1.1	Тема 1. Управление уровнем сервиса, затратами, мощностями. Введение в ITIL /Лек/	8	1	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	Приложение 1
1.2	Практическая работа 1. Программные средства для управления ИТ- сервисами /Пр/	8	1	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	Приложение 2
1.3	Тема 1. Управление уровнем сервиса, затратами, мощностями. Введение в ITIL /Ср/	8	10	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	Приложение 2
1.4	Тема 2. Управление уровнем сервиса.Управление затратами /Лек/	8	1	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	Приложение 1
1.5	Практическая работа 1. Программные средства для управления ИТ- сервисами /Пр/	8	1	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	Приложение 2
1.6	Тема 2. Управление уровнем сервиса.Управление затратами /Ср/	8	10	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	Приложение 2
1.7	Тема 3. Управление мощностями.Управление доступностью /Лек/	8	1	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	Приложение 1
1.8	Практическая работа 2.Планирование задач проекта /Пр/	8	1	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	Приложение 2
1.9	Тема 3. Управление мощностями.Управление доступностью /Ср/	8	10	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	Приложение 2
1.10	Тема 4. Управление непрерывностью. Управление безопасностью /Лек/	8	1	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	Приложение 1
1.11	Практическая работа 2. Планирование задач проекта /Пр/	8	1	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	Приложение 2
1.12	Тема 4. Управление непрерывностью. Управление безопасностью /Ср/	8	10	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	Приложение 2
1.13	Тема 5. Взаимодействие с пользователями /Лек/	8	1	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	Приложение 1
1.14	Практическая работа 3. Анализ проекта /Пр/	8	1	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	Приложение 2
1.15	Тема 5. Взаимодействие с пользователями /Ср/	8	10	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	Приложение 2
1.16	Тема 6. Управление инцидентами /Лек/	8	1	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	Приложение 1

1.17	Практическая работа 3. Анализ проекта /Пр/	8	1	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
1.18	Тема 6. Управление инцидентами /Ср/	8	10	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
1.19	Тема 7. Управление проблемами /Лек/	8	2	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 1
1.20	Практическая работа 4. Выравнивание ресурсов /Пр/	8	2	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
1.21	Тема 7. Управление проблемами /Ср/	8	9	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
1.22	Тема 8. Управление конфигурациями /Лек/	8	2	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 1
1.23	Практическая работа 4. Выравнивание ресурсов /Пр/	8	2	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
1.24	Тема 8. Управление конфигурациями /Ср/	8	7	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
1.25	Тема 9. Управление изменениями /Лек/	8	2	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 1
1.26	Практическая работа 5. Отслеживание проекта /Пр/	8	2	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
1.27	Тема 9. Управление изменениями /Ср/	8	6	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
1.28	Тема 10. Управление релизами /Лек/	8	2	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 1
1.29	Практическая работа 5. Отслеживание проекта /Пр/	8	2	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
1.30	Тема 10. Управление релизами /Ср/	8	6	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
1.31	Тема 11. Создание ИТ-сервисов высокой доступности. Обеспечение масштабируемости. Балансировка нагрузки. /Лек/	8	2	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 1
1.32	Практическая работа 6. Отчетность по проекту /Пр/	8	2	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2

1.33	Тема 11. Создание ИТ-сервисов высокой доступности. Обеспечение масштабируемости. Балансировка нагрузки. /Ср/	8	6	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
1.34	Тема 12. Технологическая платформа систем управления контентом (CMS). /Лек/	8	2	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 1
1.35	Практическая работа 7. Платформы для эффективной корпоративной работы /Пр/	8	2	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5	2	Приложение 2
1.36	Тема 12. Технологическая платформа систем управления контентом (CMS). /Ср/	8	5	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2
1.37	/КатгЗ/	8	0,2				
1.38	Зачет /Зачёт/	8	8,8	ПК-2.4 ПК-2.5	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5		Приложение 2

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к зачету

1. Место и роль ИТ в бизнесе: история и тенденции развития. ИТ стратегия, содержание и принципы формирования.
2. Процессно-ориентированное управление ИТ. ИТIL: определение, история развития, преимущества использования. Книги ИТIL.
3. Определение и цели процесса.
4. Основные документы процесса. Соглашение об уровне сервиса (SLA). Состав и взаимосвязи процесса.
5. Поясните суть понятий «контент», «система управления контентом». Каковы основные типы систем управления контентом и в чём их различия?
6. Для чего предназначены системы управления контентом на предприятии, какие основные функции и операции с контентом они выполняют?
7. Для чего предназначены системы управления веб-контентом, какие основные функции они выполняют?
8. Какие вы знаете системы управления веб-контентом? В чём их сходства и различия?
9. По каким признакам классифицируют системы управления контентом? Возьмите какую-либо конкретную систему управления контентом и проведите её классификацию.
10. Что вы знаете о типовой архитектуре и технических принципах работы основных систем управления веб-контентом?
11. Что такое ИТ-менеджмент, каковы его основные объекты?
12. Какие вы знаете методики в области ИТ-менеджмента?
13. Что такое ИТ-сервис, каковы его атрибуты?
14. Приведите типовые значения атрибутов для конкретного ИТ-сервиса: поддержка интернет-доступа для сотрудников предприятия.
15. Что входит в понятие ИТ-инфраструктуры предприятия, что включается в совокупную стоимость владения ей?
16. Оцените совокупную стоимость владения для малого предприятия из 5 сотрудников (находятся в одном офисе, каждый имеет оборудованное персональным компьютером рабочее место).
17. Что такое ИТ-служба предприятия, каковы её основные задачи и функциональные направления?
18. В чём различия между функциональной и процессной организацией ИТ-службы? Возможно ли совмещение этих подходов и почему / каким образом?
19. В чём вы видите преимущества и недостатки функциональной организации ИТ-службы?
20. В чём вы видите преимущества и недостатки процессной организации ИТ-службы?
21. Как вы бы организовали ИТ-службу для среднего предприятия, работающего в вашем городе в сфере создания программного обеспечения?
22. В чём заключаются преимущества использования типовых методик («лучших практик») в области ИТ-менеджмента и организации работы ИТ-службы?
23. Что такое библиотека ИТIL, для чего она предназначена и какие преимущества даёт компании?
24. Поясните основные понятия ИТIL: ИТ-сервис, ИТ-процесс, инцидент, проблема, конфигурация, конфигурационная единица, база данных конфигурационных единиц, изменение, релиз, соглашение об уровне сервиса, доступность и непрерывность ИТ-сервиса.
25. Какие основные процессы представлены в блоках поддержки и предоставления ИТ-сервисов в ИТIL 2?
26. В чём заключаются цели, функции и особенности процессов из блоков поддержки и предоставления ИТ-сервисов в ИТIL 2?

27. Для чего заключается соглашение об уровне сервиса (SLA) и что оно включает в себя?
28. 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).
29. В чём заключаются основные отличия новой версии библиотеки, ITIL 3 (в т.ч. дополнения, выпущенного в 2011 г.), по сравнению с ITIL 2?
30. Что такое жизненный цикл ИТ-услуги и как он связан с процессами ITIL?
31. Для чего предназначена библиотека MOF, какие преимущества её применение даёт компании?
32. Какие документы входят в состав MOF 4? Каково назначение главных из них?
33. Перечислите основные этапы, выделяемые в MOF, их суть и особенности.
34. Подумайте, возможно ли применение MOF в вашей организации (или известной вам организации) и как это могло быть сделано.
35. Какие уровни зрелости описаны в модели СМММ, в чём заключаются различия между ними?
36. 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?
37. Критические факторы успеха и метрики процесса.
38. Определение и цели процесса. Обоснование инвестиций в ИТ.
39. Метод чистой приведенной стоимости (NPV).
40. Внутренняя норма рентабельности (IRR).
41. Скорость возврата инвестиций (ROI).
42. Совокупная стоимость владения (TCO).
43. Метод экономической привлекательности (EVA). Взаимосвязи процесса.
44. Критические факторы успеха и метрики процесса.
45. Определение и цели процесса. Взаимосвязи процесса.
46. Критические факторы успеха и метрики процесса.
47. Определение и цели процесса. Состав и взаимосвязи процесса.
48. Методики управления доступностью.
49. Критические факторы успеха и метрики процесса.
50. Определение и цели процесса.
51. Основные документы процесса. Состав и взаимосвязи процесса. Метрики процесса.
52. Определение и цели процесса.
53. Международные стандарты по информационной безопасности. Система информационной безопасности.
54. Метод управления рисками CRAMM.
55. Управление рисками информационной безопасности.
56. Определение, цели и функции Service Desk. Виды и структура Service Desk.
57. Требования к Service Desk.
58. Состав проекта по внедрению Service Desk. Задача диспетчеризации заявок. Метрики Service Desk.
59. Определение и цели процесса.
60. Понятие и виды инцидента. Эскалация инцидентов.
61. Уровни технической поддержки.
62. Состав и взаимосвязи процесса. Критические факторы успеха и метрики процесса.
63. Понятие проблемы и ошибки.
64. Определение и цели процесса. Состав и взаимосвязи процесса. Метрики процесса.
65. Определение и цели процесса. Конфигурационная база данных (CMDB).
66. Состав процесса. Процедура аудита CMDB. Критические факторы успеха и метрики процесса.
67. Определение и цели процесса. Запрос на изменение (RfC).
68. Основные документы процесса. Состав и взаимосвязи процесса. Проблемы и метрики процесса
69. Определение и цели процесса. Виды релизов.
70. Библиотека окончательных версий программ (DSL).
71. Хранилище эталонного аппаратного обеспечения (DHS).
72. Состав процесса. Проблемы и метрики процесса.
73. Общие сведения о Web-решениях высокой доступности.
74. Измерение доступности системы.
75. Разработка топологии высокодоступной сети.
76. Разработка отказоустойчивой системы.
77. Разработка высоко доступных устройств хранения данных.
78. RAID-массивы. Основные сведения о кластерах серверов.
79. Службы кластеров Windows. Балансировка сетевой нагрузки. NLB-кластеры.
80. Технология Oracle RAC. Протокол iSCSI.
81. Система доменных имён в сети Интернет.
82. Регистрация доменных имён.
83. Обеспечение доступности портала по всему миру. Установка и настройка операционных систем.
84. Сервера приложений. СУБД для хранения контента.
85. Особенности развёртывания систем управления контентом (CMS).

## 5.2. Темы письменных работ

Не предусмотрены

## 5.3. Фонд оценочных средств

Оценочные материалы по дисциплине «Управление ИТ-сервисом и контентом» находятся в приложении 2

**5.4. Перечень видов оценочных средств**

Перечень видов оценочных средств по дисциплине «Управление ИТ-сервисом и контентом» находятся в приложении 2

**6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)****6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Бараксанов, Д. Н., Ехлаков, Ю. П.	Управление ИТ-сервисами и контентом: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2015

**6.1.2. Дополнительная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Журавлева, Т. Ю.	Практикум по освоению дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом»	Саратов: Вузовское образование, 2014
Л2.2	Яковенко, Л. В.	Управление ИТ-сервисами и контентом: учебно-методическое пособие для самостоятельной подготовки обучающихся	Симферополь: Университет экономики и управления, 2020

**6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы**

Э1	аналитический ресурс в области ИТ		
Э2	Аналитический ресурс в области ИТ и ВРМ		
Э3	Портал FineXpert.ru		
Э4	Информационный портал Betec - «Бизнес-инжиниринговые технологии»		
Э5	Научная электронная библиотека		

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

6.3.1.1	Используемое программное обеспечение:		
6.3.1.2	Подписка Azure Dev Tools for Teaching Подписка на программное обеспечение «Azure Dev Tools for Teaching», OrderNumber: ICM-182009, идентификатор подписки: 7562a8d2-e5ab-4243-bfb1-ea70a9eca784, Customer №: 1831121443;		
6.3.1.3	Microsoft Office 2016 Лицензия: V0878238 OfficeProPlusEdu ALNG LicSAPk OLV E 1Y Acdmc Ent;		
6.3.1.4	Линко 6.5 (сетевая версия) Договор от 16.08.2012 № 4608;		
6.3.1.5	Stadia 8.0 Лицензионное соглашение от 20.08.2012;		
6.3.1.6	EclipseIDEforJavaEEDevelopers Eclipse Public License - v 1.0;		
6.3.1.7	NetBeans (свободно распространяемое программное обеспечение);		
6.3.1.8	AndroidStudio (свободно распространяемое программное обеспечение);		
6.3.1.9	IntelliJIDEA Соглашение о подписке на toolbox для студентов и преподавателей		
6.3.1.10	Версия 4.0, от 1 сентября 2021 г.;		
6.3.1.11	Kaspersky Security Cloud – Free (свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства);		
6.3.1.12			
6.3.1.13	Версия 4.0, от 1 сентября 2021 г.;		
6.3.1.14	Kaspersky Security Cloud – Free (свободно распространяемое программное обеспечение);		
6.3.1.15	IC: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях. (Рег.номер 801601343 с 01.10.2021 по 30.09.2022. Код абонента: ITN-2631017754)		

**6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

6.3.2.1	<a href="http://www.idc.com/">http://www.idc.com/</a> IDC - аналитический ресурс в области ИТ		
6.3.2.2	<a href="http://bpms.ru/">http://bpms.ru/</a> / ВРМS.ru - Аналитический ресурс в области ИТ и ВРМ		
6.3.2.3	<a href="http://www.finexpert.ru/">http://www.finexpert.ru/</a> - Портал FineXpert.ru		
6.3.2.4	<a href="http://www.betec.ru/">http://www.betec.ru/</a> - Информационный портал Betec - «Бизнес-инжиниринговые технологии»		
6.3.2.5	<a href="http://www.elibrary.ru/">http://www.elibrary.ru/</a> - Научная электронная библиотека		



6.3.2.6	Справочно-правовая система «КонсультантПлюс-СК»;
6.3.2.7	Справочно-правовая система «Гарант»

<b>7. МТО (оборудование и технические средства обучения)</b>	
7.1	Учебная аудитория № 302 «Аудитория для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации»
7.2	Стол преподавателя, стул преподавателя, доска ученическая, комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья), полка навесная для учебно-наглядных пособий и рекомендаций, информационные стенды, портреты выдающихся ученых, телевизионная система, ноутбук с доступом к информационно-коммуникационной сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде организации
7.3	Учебная аудитория № 310 «Аудитория для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации»
7.4	Стол преподавателя, стул преподавателя, доска ученическая, комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья), интерактивная доска, комплект технических средств обучения (проектор, ноутбук с доступом к информационно-коммуникационной сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде организации, колонки для воспроизведения звука), стеллаж офисный для учебно-методических материалов, научной и монографической литературы, информационный стенд
7.5	Учебная аудитория № 502 «Лаборатория системного программирования. Полигон учебных баз практик. Аудитория для проведения занятий лекционного типа, для занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации и итоговой аттестации, для самостоятельной работы, для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)»
7.6	Стол преподавателя, стул преподавателя, доска ученическая, комплект специализированной учебной мебели (ученические столы и стулья, компьютерные ученические столы, кресла), колонки для воспроизведения звука (1 шт.), наушники (4 шт.), системный блок ИТТ Ryzen 5 1600/A320/16Gb/120Gb SSD/1Tb HDD/GT 1030 2Gb/mATX 450W (11 шт.), монитор 23.8 AOC 24B2XDM Black (11 шт.), сервер ASUS B560 / Core i7 x8 11700 4.9ГГц/ 250Гб SSD / 2000Гб HDD / 2*16Гб ОЗУ / БП 600W. Монитор Viewsonic 23.6" VA2406-H-2 VA SuperClear, клавиатура (12 шт.), компьютерная мышь (12 шт.). Сетевой маршрутизатор, информационный стенд, сейф. Проектор. Экран. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную образовательную среду организации.
7.7	Специальное помещение № 801 «Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования»
7.8	Набор инструментов для профилактического обслуживания учебного оборудования, комплектующие для компьютерной и офисной техники

<b>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
<p>Методические материалы по дисциплине «Управление ИТ-сервисом и контентом» находится в приложении 3.</p> <p><b>Лекция</b></p> <p>В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на выполнение самостоятельной работы.</p> <p>В ходе лекций студентам рекомендуется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– вести конспектирование учебного материала;</li> <li>– обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению;</li> <li>– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.</li> </ul> <p>Желательно в рабочих конспектах оставлять поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющей материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.</p> <p>Для успешного овладения курсом необходимо посещать все лекции, так как тематический материал взаимосвязан между собой. В случаях пропуска занятия студенту необходимо самостоятельно изучить материал и ответить на вопросы по пропущенной теме во время индивидуальных консультаций.</p> <p><b>Практические занятия</b></p> <p>Практические занятия – это активная форма учебного процесса. При подготовке к практическим занятиям студенту необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, учесть рекомендации преподавателя. Часть тем носит практический характер. Темы теоретического содержания выносятся на практические занятия, предполагают дискуссионный характер обсуждения.</p> <p><b>Самостоятельная работа (изучение теоретического курса)</b></p> <p>Важной частью самостоятельной работы является чтение учебной и научной литературы. Основная функция учебников – ориентировать студента в системе знаний, умений и навыков, которые должны быть усвоены по данной дисциплине будущим бакалавром.</p> <p>В качестве процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, обучающихся по очной и заочной форме обучения по дисциплине «Управление ИТ-сервисом и контентом» является зачет, который проводится в письменной форме.</p> <p>Подготовка к зачету предполагает:</p>	

- изучение рекомендуемой литературы;
- конспектов лекций;
- ответы на контрольные вопросы к изучаемым темам.

Показатели и шкала оценивания (зачет)

Оценка «Отлично» выставляется, если студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «Хорошо» выставляется, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «Удовлетворительно» выставляется, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «Неудовлетворительно» выставляется, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях, и предусмотрены в оценочных материалах по дисциплине «Управление ИТ-сервисом и контентом»

#### СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ИНВАЛИДАМ И ЛИЦАМ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Специальные условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее - обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья) определены на основании:

- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- приказа Министерства науки и высшего образования России от 06.04.2021 № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса, утвержденных Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких студентов, включающие в себя использование при необходимости адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего необходимую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания вуза и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

Обучение в рамках учебной дисциплины обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется институтом с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Обучение по учебной дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

В целях доступности обучения по дисциплине обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
  - наличие альтернативной версии официального сайта института в сети «Интернет» для слабовидящих;
  - весь необходимый для изучения материал, согласно учебному плану (в том числе, для обучающихся по индивидуальным учебным планам) предоставляется в электронном виде на диске.
  - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
  - присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
  - обеспечение возможности выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
  - обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-проводника, к зданию института.
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
  - наличие микрофонов и звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования (аудиоколонки);
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и других приспособлений).

Перед началом обучения могут проводиться консультативные занятия, позволяющие студентам с ограниченными возможностями адаптироваться к учебному процессу.

В процессе ведения учебной дисциплины профессорско-преподавательскому составу рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в учебной группе.

Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и другое). При необходимости предоставляется дополнительное

время для подготовки ответа на зачете.