

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 29.10.2025 14:29:09

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт Институт национальной и мировой экономики

Кафедра Прикладной информатики

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от 22 мая 2025 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины

Б1.О.33 Управление информационными
сервисами и контентом информационных
ресурсов организации

**Основная профессиональная
образовательная программа**

01.03.05 Статистика программа
Информационные системы на финансовых
рынках

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Самара 2025

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Управление информационными сервисами и контентом информационных ресурсов организации входит в обязательную часть блока Б1.Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Технологии цифровой экономики, Основы алгоритмизации и программирования, Основы информационной безопасности

Последующие дисциплины по связям компетенций: Пакеты прикладных статистических программ, Кибербезопасность

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Управление информационными сервисами и контентом информационных ресурсов организации в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-4 - Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ОПК-4	ОПК-4.1: Знать:	ОПК-4.2: Уметь:	ОПК-4.3: Владеть (иметь навыки):
	основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации с помощью современных информационных технологий; принципы работы с информацией в глобальных компьютерных сетях	осуществлять поиск, накопление и обработку информации, в т.ч. с использованием компьютера и глобальных информационных сетей; применять на практике ключевые методы сбора и обработки информации из различных источников, в том числе сети Интернет; работать с компьютером; эффективно управлять информацией с помощью информационных и сквозных технологий	основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации; навыками использования современных технических средств и информационных технологий для решения профессиональных задач; цифровыми инструментами коммуникации, инновационными методами обработки больших данных

ОПКЭ-6 - Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ОПКЭ-6	ОПКЭ-6.1: Знать:	ОПКЭ-6.2: Уметь:	ОПКЭ-6.3: Владеть (иметь навыки):
	основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки	осуществлять поиск, накопление и обработку информации, в т.ч. с использованием	основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации;

	информации с помощью современных информационных технологий; принципы работы с информацией в глобальных компьютерных сетях	компьютера и глобальных информационных сетей; применять на практике ключевые методы сбора и обработки информации из различных источников, в том числе сети Интернет; работать с компьютером; эффективно управлять информацией с помощью информационных и сквозных технологий	навыками использования современных технических средств и информационных технологий для решения профессиональных задач; цифровыми инструментами коммуникации, инновационными методами обработки больших данных
--	---	--	---

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 5
Контактная работа, в том числе:	36.15/1
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	18/0.5
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	53.85/1.5
Промежуточная аттестация	18/0.5
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Управление информационными сервисами и контентом информационных ресурсов организации представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельна я работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практи ч. занятия				
1.	Раздел 1 Общие сведения о современных ИТ-сервисах и трендах в ИТ.	6	6	0,05		17,95	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ОПКЭ- 6.1, ОПКЭ-6.2, ОПКЭ-6.3
2.	Раздел 2 Специфика ИТ-сервисов. Методологии ИТ для управления ИС. Управление контентом	6	6	0,05		17,95	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ОПКЭ- 6.1, ОПКЭ-6.2, ОПКЭ-6.3

3.	Раздел 3 Применение ИТ-сервисов для бизнеса. Планирование, управление, развитие	6	6	0,05	17,95	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ОПКЭ- 6.1, ОПКЭ-6.2, ОПКЭ-6.3
	Контроль	18				
	Итого	18	18	0.15	53.85	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Раздел 1 Общие сведения о современных ИТ-сервисах и трендах в ИТ.	лекция	Роль ИТ в мире и в России. Современные тренды в развитии ИТ
		лекция	Формирование специфики ИТ-сервисов Типы и формы ИТ-сервисов
		лекция	Связь ИТ с бизнесом. Структура ИТ-сервисов в различных сферах бизнеса
		лекция	Управление контентом в ИТ
		лекция	Профилирование ИТ-сервисов
		лекция	Специфика при постановке задач для ИТ
2.	Раздел 2 Специфика ИТ-сервисов. Методологии ИТ для управления ИС. Управление контентом	лекция	Подходы к управлению ИТ-сервисами. Отраслевая специфика и особенности внедрения ИТ-сервисов
		лекция	Формирование этапов внедрения и общей модели взаимодействия ИТ с бизнесом
		лекция	Введение в инструменты управления ИТ. Методологии ИТ: ITIL, COBIT, MOF
		лекция	Информационная безопасность и ИТ-сервисы
		лекция	Формирование процессов управления бизнес-процессами в ИТ
		лекция	Связь контента в ИТ с ИС. Использование инструментов управления для работы по внедрению ИТ-сервисов
		лекция	Согласование управления ИТ с методологиями ITIL и COBIT
3.	Раздел 3 Применение ИТ-сервисов для бизнеса. Планирование, управление, развитие	лекция	Применение ИТ-сервисов, учитывая практические аспекты и теоретические допущения
		лекция	Формирование совместного процесса внедрения ИТ-сервисов с бизнес-процессами
		лекция	Создание показателей и метрик для внедрения ИС
		лекция	Работа с контентом в ИТ
		лекция	Экономическое обоснование внедрения ИТ-сервисов
		лекция	Расчет бюджета для внедрения ИТ-сервисов

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.		практическое занятие	Формирование специфики ИТ для сферы бизнеса

	Раздел 1 Общие сведения о современных ИТ-сервисах и трендах в ИТ.	практическое занятие	Особенности ИТ- сервисов, применяемые к конкретным задачам бизнеса.
2.	Раздел 2 Специфика ИТ-сервисов. Методологии ИТ для управления ИС. Управление контентом	практическое занятие	Отраслевая специфика и особенности внедрения ИТ-сервисов
		практическое занятие	Применение методологии ITIL для управления ИТ-сервисами и контентом
		практическое занятие	Применение методологии COBIT для управления ИТ-сервисами и контентом
3.	Раздел 3 Применение ИТ-сервисов для бизнеса. Планирование, управление, развитие.	практическое занятие	Планирование внедрения ИТ-сервисов
		практическое занятие	Управление и модернизация ИТ-сервисов
		практическое занятие	Экономические аспекты ИТ

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Изучение ИТ-сервисов, типов и форм, возможностей применения и особенностей внедрения.	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Изучение особенностей методологии ITIL, ключевых элементов и их влияния на ИТ-сервисы и контент. Изучение особенностей внедрения ИТ-сервисов на основании процессов, сформированных в ITIL	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
3.	Изучение особенностей методологии COBIT, ключевых элементов и их влияния на ИТ-сервисы и контент. Изучение особенностей внедрения ИТ-сервисов на основании процессов, сформированных в COBIT	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
4.	Изучение типовых и отраслевых метрик, определяющих количественные и качественные показатели ИТ-сервисов	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

5.	Изучение способов расчета экономических показателей внедрения, управления и модернизации ИТ-сервисов. Формирование бюджета на ИТ	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
----	--	--

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

1. Информационные системы и технологии в экономике и управлении в 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / ответственный редактор В. В. Трофимов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 375 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09090-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564598>
2. Информационные системы и технологии в экономике и управлении в 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов / ответственный редактор В. В. Трофимов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09092-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564599>

Дополнительная литература

1. Астапчук, В. А. Корпоративные информационные системы: требования при проектировании : учебное пособие для вузов / В. А. Астапчук, П. В. Терещенко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 175 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16715-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531569>
2. Нетесова, О. Ю. Информационные системы в экономике : учебное пособие для вузов / О. Ю. Нетесова. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 152 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20211-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/557802>

Литература для самостоятельного изучения

1. Гендина, Н. И. Контент официальных сайтов библиотек: оценка качества и стратегия информационного моделирования : монография / Н. И. Гендина, Н. И. Колкова, Л. Н. Рябцева; под редакцией Н. И. Гендиной. — Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2021. — 237 с. — ISBN 978-5-8154-0665-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121318.html> .
2. Круглова, Л. А. Онлайн-видео: структура, контент, монетизация : учебное пособие для студентов вузов / Л. А. Круглова, К. В. Чобанян, Г. Г. Щепилова ; под редакцией Г. Г. Щепиловой. — Москва : Аспект Пресс, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-7567-1091-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104475.html> .
3. Моргунов, А. В. Управление Веб-технологиями, сервисами и контентом : учебное пособие / А. В. Моргунов. — Новосибирск : Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2021. — 88 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/125280.html>.
4. Климович, Н. Г. Контент: топовые техники SEO-продвижения / Н. Г. Климович. — Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2021. — 320 с. — ISBN 978-5-9729-0597-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/114923.html>.

5. Сенаторов, А. А. Контент-маркетинг: стратегии продвижения в социальных сетях / А. А. Сенаторов ; под редакцией А. Никольского. — Москва : Альпина Паблишер, 2020. — 160 с. — ISBN 978-5-9614-5526-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93026.html>.

6. Яковенко, Л. В. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебно-методическое пособие для самостоятельной подготовки обучающихся / Л. В. Яковенко. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2020. — 120 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119453.html>.

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС ; ОС "Альт Рабочая станция" 10; ОС "Альт Образование" 10
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный, МойОфис Стандартный 3, МойОфис Профессиональный 3

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации» (<http://pravo.gov.ru/>)
3. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
4. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор

	Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Управление информационными сервисами и контентом информационных ресурсов организации:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	–
	Тестирование	+
	Практические задачи	+
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-4 - Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ОПК-4.1: Знать:	ОПК-4.2: Уметь:	ОПК-4.3: Владеть (иметь навыки):
	основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации с помощью современных информационных технологий; принципы работы с информацией в глобальных компьютерных сетях	осуществлять поиск, накопление и обработку информации, в т.ч. с использованием компьютера и глобальных информационных сетей; применять на практике ключевые методы сбора и обработки информации из различных источников, в том числе сети Интернет; работать с компьютером; эффективно управлять информацией с помощью	основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации; навыками использования современных технических средств и информационных технологий для решения профессиональных задач; цифровыми инструментами коммуникации, инновационными методами обработки больших данных

		информационных и сквозных технологий	
Пороговый	сущность работы информационных технологий; основные методы и программные средства сбора информации	понимать основные принципы работы информационных технологий; использовать информацию, методы и программные средства ее сбора, обработки и анализа	навыками работы с современными информационными технологиями; основами использования информации, методов и программных средств ее сбора и обработки
Стандартный (в дополнение к пороговому)	принципы работы информационных технологий; методы и программные средства сбора информации, обработки и анализа для информационно-аналитической поддержки принятия управленческих решений	понимать принципы работы информационных технологий; использовать информацию, методы и программные средства ее сбора, обработки и анализа для информационно-аналитической поддержки принятия управленческих решений	навыками работы с современными информационными технологиями; использования информации, методов и программных средств ее сбора, обработки и анализа для информационно-аналитической поддержки принятия управленческих решений
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	прогрессивные методы работы информационных технологий; современные методы и программные средства сбора информации, обработки и анализа для информационно-аналитической поддержки принятия управленческих решений	применять принципы работы информационных технологий; оптимально использовать информацию, методы и программные средства ее сбора, обработки и анализа для информационно-аналитической поддержки принятия управленческих решений	навыками использования современных информационных технологий; использования информации, методов и программных средств ее сбора, обработки и анализа для информационноаналитической поддержки принятия оптимальных управленческих решений

ОПКЭ-6 - Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ОПКЭ-6.1: Знать:	ОПКЭ-6.2: Уметь:	ОПКЭ-6.3: Владеть (иметь навыки):
	основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации с помощью современных информационных технологий; принципы работы с информацией в глобальных компьютерных сетях	осуществлять поиск, накопление и обработку информации, в т.ч. с использованием компьютера и глобальных информационных сетей; применять на практике ключевые методы сбора и обработки информации из различных источников, в том числе сети Интернет; работать с компьютером; эффективно управлять	основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации; навыками использования современных технических средств и информационных технологий для решения профессиональных задач; цифровыми инструментами коммуникации, инновационными методами обработки больших данных

		информацией с помощью информационных и сквозных технологий	
Пороговый	Основные методы и средства получения, хранения и переработки информации. Принципы работы в глобальных сетях (поисковые системы, браузеры). Базовые функции офисных пакетов	Осуществлять поиск информации в интернете по заданным критериям. Накапливать и структурировать найденную информацию. Работать с основными офисными приложениями	Навыками работы с ПК и основными прикладными программами. Навыками эффективного поиска и первичного отбора информации в сети Интернет
Стандартный (в дополнение к пороговому)	Принципы работы с базами данных, CRM- и ERP-системами. Основы облачных технологий (Google Workspace, MS Office 365) и их применение в бизнесе. Методы критической оценки достоверности интернет-источников	Эффективно управлять информацией с помощью современных технологий (облачные диски, совместные документы). Применять специализированные отраслевые информационные системы и сервисы для сбора и анализа экономических данных	Навыками использования профессиональных информационных систем и онлайн-сервисов (например, порталов госстатистики, финансовых платформ like Bloomberg/Reuters). Навыками цифровой коммуникации и коллаборации в профессиональной среде
Повышенный (в дополнение к пороговому и стандартному)	Концепции и инструменты сквозных цифровых технологий (Big Data, AI, IoT, блокчейн) и их применение в экономике и финансах. Передовые методы анализа больших данных	Применять инновационные методы и инструменты (например, Python для веб-скрейпинга, анализа больших массивов данных) для решения комплексных профессиональных задач. Интегрировать информацию из разнородных цифровых источников	Навыками работы с большими данными: сбор, очистка, анализ и визуализация. Цифровыми инструментами для автоматизации рутинных задач и повышения эффективности профессиональной деятельности

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Раздел 1 Общие сведения о современных ИТ-сервисах и трендах в ИТ.	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ОПКЭ-6.1, ОПКЭ-6.2, ОПКЭ-6.3	Оценка докладов Практические занятия Тестирование	Зачет
2.	Раздел 2 Специфика ИТ-сервисов. Методологии ИТ	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ОПКЭ-6.1,	Оценка докладов Практические	Зачет

	для управления ИС. Управление контентом	ОПКЭ-6.2, ОПКЭ-6.3	занятия Тестирование	
3.	Раздел 3 Применение ИТ-сервисов для бизнеса. Планирование, управление, развитие.	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ОПКЭ-6.1, ОПКЭ-6.2, ОПКЭ-6.3	Оценка докладов Практические занятия Тестирование	Зачет

6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Раздел 1 Общие сведения о современных ИТ-сервисах и трендах в ИТ.	1. Использование системы управления контентом Drupal. 2. Использование системы управления контентом NetCat CMS. 3. Использование системы управления контентом SharePoint. 4. Использование системы управления контентом OpenCart. 5. Использование системы управления контентом Santafox. 6. Использование системы управления контентом Zotonic. 7. Назначение пакета документов CobiT, его сравнение с ITIL 8. Стандарт BSI 15 000, его назначение, преимущества и недостатки. 9. Интеграция ITIL и CMMI. 10. Интеграция ITIL и SixSigma. 11. Стандарт PRINCE2TM, история развития. 12. Совместное использование ITIL и PMBoK. 13. История развития и применение стандарта TOGAF. 14. История развития и применение стандарта TickIT. 15. История развития и применение стандарта ISO/IEC 19770. 16. История развития и применение стандарта ISO/IEC 15504. 17. История развития и применение стандарта ISO/IEC 27001.
Раздел 2 Специфика ИТ-сервисов. Методологии ИТ для управления ИС. Управление контентом	18. Понятие веб-сервис, их стандарты и принцип работы, протоколы реализации. Описание работы программной системы OnlineTimeTable. 19. Понятие веб-сервис, их стандарты и принцип работы. Веб – сервисы по продвижению сайта. Привести пример, их характеристику и функциональные возможности. 20. SEO-сервисы. Привести пример, их характеристику и функциональные возможности. 21. Веб - сервисы для поиска мелодий в Сети. Привести пример, их характеристику и функциональные возможности. 22. Понятие веб-сервис, их стандарты и принцип работы. Характеристика и функциональные возможности Веб-сервисов uCoz. 23. Сервисы Google. Привести пример, их характеристику и функциональные возможности. 24. Поисковые сервисы Яндекс. Привести пример, их характеристику и функциональные возможности.
Раздел 3 Применение ИТ-сервисов для бизнеса. Планирование, управление, развитие.	25. Система управления контентом (CMS) Joomla!. История развития, структура, принципы работы и функциональные возможности. Пример работы. 26. Система управления контентом (CMS) WapMotor. История развития, структура, принципы работы и функциональные возможности. Описать, как произвести установку данной CMS. Пример работы. 27. Система управления контентом (CMS) Drupal. История развития, структура, принципы работы и функциональные возможности. Описать, как произвести установку данной CMS. Пример работы.

	28. Система управления контентом (CMS) WordPress. История развития, структура, принципы работы и функциональные возможности. Описать, как произвести установку данной CMS. Пример работы. 29. Хостинг, виды хостинга. Принципы и способы продажи услуг хостинга. Нагрузка на аккаунт виртуального хостинга. 30. Контент сайта, виды контента. Мобильный контент. Технологии создания контента. Привести пример, их характеристику и функциональные возможности.
--	--

Задания для тестирования и практические задачи по дисциплине для оценки сформированности компетенций

ОПК-4 - СПОСОБЕН ПОНИМАТЬ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ИСПОЛЬЗОВАТЬ ИХ ДЛЯ РЕШЕНИЯ ЗАДАЧ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ		
№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ
1	ИТ проекты можно классифицировать А) Все вышеперечисленное Б) По стоимости В) По продолжительности Г) По сложности	А
2	Этап жизненного цикла программного продукта, который включает в себя устранение ошибок и дефектов называется А) инициация Б) эксплуатация В) планирование Г) разработка	Б
3	Инструмент, который используется на этапе планирования ИТ-проекта для определения последовательности задач и ресурсов А) SWOT-анализ Б) Диаграмма Ганта В) Матрица управления качеством	Б
4	Метод, который используется в методологии управления ИТ-проектами для контроля сроков выполнения работ называется А) метод определения критического пути Б) метод декомпозиции работ В) метод определения рисков Г) метод графического отображения работ	А
5	Управление человеческими ресурсами в проекте – это А) процесс придания инвестиционной привлекательности новому проекту и работа по продвижению проекта Б) повышение квалификации персонала силами сторонних компаний В) функция управления, направленная на обеспечение эффективного использования работников, принимающих участие в реализации проекта Г) функция управления, обеспечивающая соответствие результата проекта потребностям потребителей	В
6	Документы, которые должны сопровождать разработку программного обеспечения А) Техническое задание и акты о приемке работ Б) Бизнес-план и отчеты о финансовом состоянии В) Реферативная информация и договор на разработку	А

7	Основные виды ресурсов, которые включает в себя ресурсное планирование в управлении проектами А) временные, человеческие, материальные и финансовые Б) человеческие, технические, психологические и финансовые В) временные, качественные, эмоциональные и социальные Г) временные, продуктовые, психологические и экономические	А																
8	<table><tr><td colspan="2">Установите соответствие между описанием ролей в проекте и их названием</td></tr><tr><td>1 Лицо или организация, предоставляющее ресурсы и поддержку для проекта и имеющее основной интерес в результатах</td><td>А) Член команды проекта</td></tr><tr><td>2 Лицо, которое отвечает за управление проектом и несет ответственность за его результаты</td><td>Б) Подрядчик (контрактор)</td></tr><tr><td>3 Лицо, которое участвует в реализации проекта, выполняет задачи и отчитывается перед руководителем</td><td>В) Спонсор проекта</td></tr><tr><td>4 Лицо или организация, заинтересованная в осуществлении проекта и достижении его результатов, будущий владелец и пользователь результатов проекта</td><td>Г) Поставщик</td></tr><tr><td></td><td>Д) Руководитель проекта</td></tr><tr><td></td><td>Е) Заказчик проекта</td></tr></table>	Установите соответствие между описанием ролей в проекте и их названием		1 Лицо или организация, предоставляющее ресурсы и поддержку для проекта и имеющее основной интерес в результатах	А) Член команды проекта	2 Лицо, которое отвечает за управление проектом и несет ответственность за его результаты	Б) Подрядчик (контрактор)	3 Лицо, которое участвует в реализации проекта, выполняет задачи и отчитывается перед руководителем	В) Спонсор проекта	4 Лицо или организация, заинтересованная в осуществлении проекта и достижении его результатов, будущий владелец и пользователь результатов проекта	Г) Поставщик		Д) Руководитель проекта		Е) Заказчик проекта	1-В, 2-Д, 3-А, 4-Е		
Установите соответствие между описанием ролей в проекте и их названием																		
1 Лицо или организация, предоставляющее ресурсы и поддержку для проекта и имеющее основной интерес в результатах	А) Член команды проекта																	
2 Лицо, которое отвечает за управление проектом и несет ответственность за его результаты	Б) Подрядчик (контрактор)																	
3 Лицо, которое участвует в реализации проекта, выполняет задачи и отчитывается перед руководителем	В) Спонсор проекта																	
4 Лицо или организация, заинтересованная в осуществлении проекта и достижении его результатов, будущий владелец и пользователь результатов проекта	Г) Поставщик																	
	Д) Руководитель проекта																	
	Е) Заказчик проекта																	
9	<table><tr><td colspan="2">Установите соответствие описания моделей управления проектам их названию</td></tr><tr><td>1 Итерационная модель, которая основывается на коротких циклах разработки и интенсивной коммуникации между участниками проекта</td><td>А) Lean</td></tr><tr><td>2 Линейная модель, где каждый следующий этап начинается только после завершения предыдущего, и изменения в плане затруднены</td><td>Б) Kanban</td></tr><tr><td>3 Гибкая модель, позволяющая быстрее реагировать на изменения требований заказчика и быстрее выпускать новые версии продукта</td><td>В) Agile</td></tr><tr><td>4 Модель, использующая визуальное отображение проекта и упорядочивание задач в рамках общих проектных потоков</td><td>Г) Waterfall</td></tr><tr><td></td><td>Д) Six Sigma</td></tr><tr><td></td><td>Е) Scrum</td></tr></table>	Установите соответствие описания моделей управления проектам их названию		1 Итерационная модель, которая основывается на коротких циклах разработки и интенсивной коммуникации между участниками проекта	А) Lean	2 Линейная модель, где каждый следующий этап начинается только после завершения предыдущего, и изменения в плане затруднены	Б) Kanban	3 Гибкая модель, позволяющая быстрее реагировать на изменения требований заказчика и быстрее выпускать новые версии продукта	В) Agile	4 Модель, использующая визуальное отображение проекта и упорядочивание задач в рамках общих проектных потоков	Г) Waterfall		Д) Six Sigma		Е) Scrum	1-Е, 2-Г, 3-В, 4-Б		
Установите соответствие описания моделей управления проектам их названию																		
1 Итерационная модель, которая основывается на коротких циклах разработки и интенсивной коммуникации между участниками проекта	А) Lean																	
2 Линейная модель, где каждый следующий этап начинается только после завершения предыдущего, и изменения в плане затруднены	Б) Kanban																	
3 Гибкая модель, позволяющая быстрее реагировать на изменения требований заказчика и быстрее выпускать новые версии продукта	В) Agile																	
4 Модель, использующая визуальное отображение проекта и упорядочивание задач в рамках общих проектных потоков	Г) Waterfall																	
	Д) Six Sigma																	
	Е) Scrum																	
10	<table><tr><td colspan="2">Установите соответствие описания анализов проектных рисков их названию</td></tr><tr><td>1 Разделение рисков на группы и расположение в порядке их приоритетов</td><td>А) Анализ отклонений от рисков</td></tr><tr><td>2 Анализ изменений критериев проектной эффективности в результате изменений выявленных факторов рисков</td><td>Б) Качественный анализ рисков рисков</td></tr><tr><td></td><td>В) Количественный анализ</td></tr></table>	Установите соответствие описания анализов проектных рисков их названию		1 Разделение рисков на группы и расположение в порядке их приоритетов	А) Анализ отклонений от рисков	2 Анализ изменений критериев проектной эффективности в результате изменений выявленных факторов рисков	Б) Качественный анализ рисков рисков		В) Количественный анализ	1-Б, 2-В								
Установите соответствие описания анализов проектных рисков их названию																		
1 Разделение рисков на группы и расположение в порядке их приоритетов	А) Анализ отклонений от рисков																	
2 Анализ изменений критериев проектной эффективности в результате изменений выявленных факторов рисков	Б) Качественный анализ рисков рисков																	
	В) Количественный анализ																	
11	<table><tr><td colspan="2">Установите последовательность основных стадий и этапов создания АС согласно ГОСТ 34.601-90</td></tr><tr><td>1</td><td>А) Сопровождение АС</td></tr><tr><td>2</td><td>Б) Технический проект</td></tr><tr><td>3</td><td>В) Техническое задание АС</td></tr><tr><td>4</td><td>Г) Эскизный проект</td></tr><tr><td>5</td><td>Д) Разработка концепции АС</td></tr><tr><td>6</td><td>Е) Формирование требований к АС</td></tr><tr><td>7</td><td>Ж) Рабочая документация</td></tr></table>	Установите последовательность основных стадий и этапов создания АС согласно ГОСТ 34.601-90		1	А) Сопровождение АС	2	Б) Технический проект	3	В) Техническое задание АС	4	Г) Эскизный проект	5	Д) Разработка концепции АС	6	Е) Формирование требований к АС	7	Ж) Рабочая документация	1-Е 2-Д 3-В 4-Г 5-Б 6-Ж 7-З 8-А
Установите последовательность основных стадий и этапов создания АС согласно ГОСТ 34.601-90																		
1	А) Сопровождение АС																	
2	Б) Технический проект																	
3	В) Техническое задание АС																	
4	Г) Эскизный проект																	
5	Д) Разработка концепции АС																	
6	Е) Формирование требований к АС																	
7	Ж) Рабочая документация																	

	8	3) Ввод в действие															
12	Вы работаете в компании, занимающейся digital-маркетингом. Необходимо организовать процесс управления контентом на корпоративном портале. Составьте правильную последовательность этапов жизненного цикла контента. <table><tr><td>1</td><td>Публикация контента</td></tr><tr><td>2</td><td>Создание черновика</td></tr><tr><td>3</td><td>Модерация контента</td></tr><tr><td>4</td><td>Планирование контента</td></tr><tr><td>5</td><td>Анализ эффективности</td></tr><tr><td>6</td><td>Редактирование материала</td></tr><tr><td>7</td><td>Архивация/удаление</td></tr></table>		1	Публикация контента	2	Создание черновика	3	Модерация контента	4	Планирование контента	5	Анализ эффективности	6	Редактирование материала	7	Архивация/удаление	1-4 2-2 3-6 4-3 5-1 6-5 7-7
1	Публикация контента																
2	Создание черновика																
3	Модерация контента																
4	Планирование контента																
5	Анализ эффективности																
6	Редактирование материала																
7	Архивация/удаление																
13	Комплекс взаимосвязанных мероприятий, направленных на достижение поставленных задач с четко определенными целями в течение заданного периода времени и при установленном бюджете называется _____		Проект, проектом														
14	Принцип _____ модели процессов эксплуатации (MOF Process Model for Operations) упрощает интеграцию процессов, управление жизненным циклом информационной системы и сопоставление ролей с выполняемыми функциями.		Принцип модульности, модульности														
15	Сколько профилей предприятий для оптимизации ИТинфраструктуры сформировала Компания IBM? (вводить ответ следует цифрой) __		4														
16	Принцип _____ модели процессов эксплуатации (MOF Process Model for Operations) способствует повышению качества работы информационной системы предприятия посредством эффективного проведения изменений при всесторонней оценке рисков.		Управления изменениями														
17	Установите соответствие между описанием профиля предприятия для оптимизации ИТ-инфраструктуры, сформулированным компанией IBM, и его названием <table><tr><td>А. Предприятие рассматривает ИТ-сервисы как свои основные инвестиции для автоматизации фундаментальных административных функций с минимальными расходами.</td><td>1) Commodity</td></tr><tr><td>Б. Для этих предприятий оптимизация ИТ-инфраструктуры служит средством исполнения соглашений об уровне сервиса, сокращения времени реагирования, готовности и других параметров, связанных с обслуживанием клиентов.</td><td>2) Utility</td></tr><tr><td>В. На этих предприятиях бизнес-подразделения вместе с ИТ-службой работают над улучшением общего качества ИТ-сервиса и достижением конечных целей деятельности предприятия.</td><td>3) Partner</td></tr><tr><td>Г. В компаниях данного профиля ИТ-инфраструктура служит важным элементом стратегии развития бизнеса. ИТ-инициативы в них выступают основной движущей силой развития бизнеса и рассматриваются как необходимое условие конкурентоспособности.</td><td>4) Enabler</td></tr></table>		А. Предприятие рассматривает ИТ-сервисы как свои основные инвестиции для автоматизации фундаментальных административных функций с минимальными расходами.	1) Commodity	Б. Для этих предприятий оптимизация ИТ-инфраструктуры служит средством исполнения соглашений об уровне сервиса, сокращения времени реагирования, готовности и других параметров, связанных с обслуживанием клиентов.	2) Utility	В. На этих предприятиях бизнес-подразделения вместе с ИТ-службой работают над улучшением общего качества ИТ-сервиса и достижением конечных целей деятельности предприятия.	3) Partner	Г. В компаниях данного профиля ИТ-инфраструктура служит важным элементом стратегии развития бизнеса. ИТ-инициативы в них выступают основной движущей силой развития бизнеса и рассматриваются как необходимое условие конкурентоспособности.	4) Enabler	А — 1 (Commodity) Б — 2 (Utility) В — 3 (Partner) Г — 4 (Enabler)						
А. Предприятие рассматривает ИТ-сервисы как свои основные инвестиции для автоматизации фундаментальных административных функций с минимальными расходами.	1) Commodity																
Б. Для этих предприятий оптимизация ИТ-инфраструктуры служит средством исполнения соглашений об уровне сервиса, сокращения времени реагирования, готовности и других параметров, связанных с обслуживанием клиентов.	2) Utility																
В. На этих предприятиях бизнес-подразделения вместе с ИТ-службой работают над улучшением общего качества ИТ-сервиса и достижением конечных целей деятельности предприятия.	3) Partner																
Г. В компаниях данного профиля ИТ-инфраструктура служит важным элементом стратегии развития бизнеса. ИТ-инициативы в них выступают основной движущей силой развития бизнеса и рассматриваются как необходимое условие конкурентоспособности.	4) Enabler																
18	Установите последовательность уровней развития зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия, предложенную компанией Gartner. А. Проактивный Б. Хаотичный В. Сервис Г. Реактивный Д. Польза		1-Б 2-Г 3-А 4-В 5-Д														
19	Начиная с какого профиля предприятий для оптимизации ИТ-инфраструктуры (согласно классификации компании IBM) основное внимание уделяется получению экономического эффекта от инвестиций в информационные технологии а) поддержка б) партнер с) ресурс д) товар		с														

20	Для какого профиля предприятий для оптимизации ИТ-инфраструктуры согласно классификации компании IBM характерно, что оптимизация ИТ-инфраструктуры служит средством исполнения соглашений об уровне сервиса, сокращения времени реагирования, готовности и других параметров, связанных с обслуживанием клиентов а) ресурс б) товар в) клиент г) партнер	а
21	В компании участились случаи утечки конфиденциальной информации через корпоративную почту. Какие меры безопасности нужно внедрить?	Шифрование писем, антивирусная защита, DLP система, двухфакторная идентификация

ОПКЭ-6 - СПОСОБЕН ПОНИМАТЬ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ИСПОЛЬЗОВАТЬ ИХ ДЛЯ РЕШЕНИЯ ЗАДАЧ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1	На каком уровне Модели зрелости ИТ-инфраструктуры, разработанной Microsoft, начинается использование ресурсов на основе Active Directory? а) базовый б) стандартизированный в) динамический г) рационализированный	б
2	Какой уровень Модели зрелости ИТ-инфраструктуры, разработанной Microsoft, предполагает понимание стратегической ценности ИТ для эффективного ведения бизнеса и получения конкурентных преимуществ а) базовый б) стандартизированный в) динамический г) рационализированный	с
3	На каком уровне Модели зрелости ИТ-инфраструктуры, разработанной Microsoft, процессы поддержки и предоставления ИТ-сервисов начинают играть важную роль в поддержке и расширении бизнеса? а) рационализированный б) базовый в) стандартизированный г) динамический	а
4	Модель оценки уровня зрелости бизнес-процессов предприятия SW-CMM разработана а) для программных продуктов б) для системной инженерии в) для закупок г) для управления людскими ресурсами	а
5	Выберите из списка комплексную модель оценки уровня зрелости бизнес-процессов предприятия, объединяющую остальные а) CMMI б) CMM в) ICMM г) Acquisition CMM	а
6	Какой уровень зрелости предприятий модели CMM/CMMI предполагает внедрение формальных процедур для выполнения основных элементов процесса разработки ПО. Результаты выполнения процесса соответствуют заданным требованиям и стандартам а) Начальный уровень б) Повторяемый уровень в) Определенный уровень г) Управляемый уровень д) Оптимизирующий уровень	с
7	Начиная с какого уровня зрелости предприятий модели CMM/CMMI все элементы процесса разработки ПО планируются и управляются на основе единого стандарта предприятия? а) Начальный уровень	с

	б) Повторяемый уровень с) Определенный уровень д) Управляемый уровень е) Оптимизирующий уровень									
8	В чем состоит основное отличие Управляемого уровня зрелости предприятий модели CMM/CMMI от Определенного уровня той же модели? а) в более объективной, количественной оценке продукта и процесса разработки ПО б) в том, что технология создания и сопровождения программных продуктов планомерно и последовательно совершенствуется с) в том, что элементы процесса Управляемого уровня планируются и управляются на основе единого стандарта предприятия д) в том, что выполнение процесса разработки ПО планируется и контролируется	a								
9	Установите соответствие между описанием уровня зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия по методологии Microsoft и его названием. <table><tr><td>А. Уровень зрелости ИТ-инфраструктуры характеризуется большим количеством процессов, выполняемых вручную, минимальной централизацией управления, отсутствием стандартов и политик безопасности, резервного копирования, управления образами систем.</td><td>1 Стандартизированный</td></tr><tr><td>Б. Уровень зрелости ИТ-инфраструктуры предполагает введение точек управления на базе стандартов и политик администрирования настольных компьютеров и серверов, определение правил подключения машин к сети, управление ресурсами на основе Active Directory, формирование политик безопасности и управления доступом.</td><td>2 Базовый</td></tr><tr><td>В. На данном уровне зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия затраты на управление настольными компьютерами, серверами и коммутационным оборудованием сетей сводятся к минимуму, а процессы поддержки и предоставления ИТ-сервисов начинают играть важную роль в поддержке и расширении бизнеса.</td><td>3 Динамический</td></tr><tr><td>Г. Данный уровень предполагает, что все расходы службы ИС прозрачны и находятся под полным контролем; пользователям доступны необходимые в их работе данные, организована эффективная совместная работа на уровне как сотрудников, так и отделов, а мобильные пользователи получают</td><td>4 Рационалистический</td></tr></table>	А. Уровень зрелости ИТ-инфраструктуры характеризуется большим количеством процессов, выполняемых вручную, минимальной централизацией управления, отсутствием стандартов и политик безопасности, резервного копирования, управления образами систем.	1 Стандартизированный	Б. Уровень зрелости ИТ-инфраструктуры предполагает введение точек управления на базе стандартов и политик администрирования настольных компьютеров и серверов, определение правил подключения машин к сети, управление ресурсами на основе Active Directory, формирование политик безопасности и управления доступом.	2 Базовый	В. На данном уровне зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия затраты на управление настольными компьютерами, серверами и коммутационным оборудованием сетей сводятся к минимуму, а процессы поддержки и предоставления ИТ-сервисов начинают играть важную роль в поддержке и расширении бизнеса.	3 Динамический	Г. Данный уровень предполагает, что все расходы службы ИС прозрачны и находятся под полным контролем; пользователям доступны необходимые в их работе данные, организована эффективная совместная работа на уровне как сотрудников, так и отделов, а мобильные пользователи получают	4 Рационалистический	A-2 B-1 B-4 G-3
А. Уровень зрелости ИТ-инфраструктуры характеризуется большим количеством процессов, выполняемых вручную, минимальной централизацией управления, отсутствием стандартов и политик безопасности, резервного копирования, управления образами систем.	1 Стандартизированный									
Б. Уровень зрелости ИТ-инфраструктуры предполагает введение точек управления на базе стандартов и политик администрирования настольных компьютеров и серверов, определение правил подключения машин к сети, управление ресурсами на основе Active Directory, формирование политик безопасности и управления доступом.	2 Базовый									
В. На данном уровне зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия затраты на управление настольными компьютерами, серверами и коммутационным оборудованием сетей сводятся к минимуму, а процессы поддержки и предоставления ИТ-сервисов начинают играть важную роль в поддержке и расширении бизнеса.	3 Динамический									
Г. Данный уровень предполагает, что все расходы службы ИС прозрачны и находятся под полным контролем; пользователям доступны необходимые в их работе данные, организована эффективная совместная работа на уровне как сотрудников, так и отделов, а мобильные пользователи получают	4 Рационалистический									

	практически тот же уровень обслуживания, что и в офисах.		
10	Установите соответствие между названиями моделей зрелости процессов и сферой их применения		А-4 Б-3 В-1 Г-2
	А. SW-CMM	1. Для закупок	
	Б. SE-CMM	2. Для управления людскими ресурсами	
	В. Acquisition CMM	3. Для системной инженерии	
	Г. People CMM	4. Для программных продуктов	
11	Установите последовательность уровней развития зрелости предприятия согласно модели CMM/CMMI. А. Определенный Б. Начальный В. Оптимизирующий Г. Повторяемый Д. Управляемый		1-Б 2-Г 3-А 4-Д 5-В
12	Установите последовательность этапов управления рисками ИТ-сервиса. А. Выявление Б. Анализ и определение приоритетов В. Планирование Г. Мониторинг и отчетность Д. Управление Е. Обучение		1-В 2-А 3-Б 4-Д 5-Е 6-Г
13	Принцип _____ модели процессов эксплуатации (MOF Process Model for Operations) предполагает распространение процедур управления рисками на все операционные процессы и роли, а также формирование упреждающей политики управления рисками		Управления рисками
14	Принцип _____ модели процессов эксплуатации (MOF Process Model for Operations) обеспечивает регулярную оценку оперативной деятельности по эксплуатации ИТ-инфраструктуры и предоставлению ИТ-сервисов, а также результативности и эффективности действий по внесению изменений в информационную систему		измерения
15	Вставьте пропущенную фразу: Процесс _____ на основании каталога ИТ-сервисов разрабатывает, согласовывает и документирует SLA между менеджментом ИТ-службы и бизнес-пользователями.		Управления уровнем сервиса
16	Вставьте пропущенное слово: Модель оценки уровня зрелости бизнес-процессов предприятия Acquisition CMM разработана для _____.		закупок
17	Компания получила низкие оценки от пользователей по качеству ИТ-поддержки в крайнем вопросе удовлетворенности услугами. Какие действия нужно предпринять для улучшения качества ИТ сервиса?		Анализ отзывов, обратная связь от сотрудников, обучение и развитие персонала, стандартизация процессов, внедрение системы мониторинга результатов
18	Ситуация: Компания планирует внедрить новую CRM-систему. Вопрос: Какие процессы ITIL необходимо задействовать для успешного внедрения?		Необходимо задействовать управление изменениями (планирование, тестирование, внедрение), управление релизами (планирование, распространение, верификация), управление конфигурациями (учет изменений в конфигурации системы), управление уровнем сервиса (определение ожиданий пользователей и соглашений об уровне сервиса). Также важно обучение пользователей работе с новой системой
19	Ситуация: Компания хочет улучшить свой корпоративный сайт и привлечь больше клиентов. Вопрос: Как разработать эффективную контент стратегию?		Необходимо провести анализ целевой аудитории, определить цели (например, повышение брендовой лояльности, привлечение лидов), выбрать форматы контента (тексты, видео, инфографика), разработать контент-календарь, определить каналы распространения (сайт, социальные сети, e-mail рассылки), провести

		SEOоптимизацию контента, отслеживать результаты и внести необходимые корректировки.
20	Главный сервер компании внезапно вышел из строя, приведя к недоступности ключевых бизнес-приложений. Вопрос: Как должна действовать команда ИТ-службы в соответствии с ITIL?	Согласно ITIL, должен быть запущен инцидент. Команда ИТ-службы должна быстро определить приоритет инцидента (критический), провести диагностику, принять меры по восстановлению сервиса, сообщить пользователям о ситуации и ожидаемых сроках восстановления, проанализировать причину инцидента и принять меры по предотвращению подобных ситуаций в будущем (управление проблемами). Все действия должны быть задокументированы.
21	Ситуация: Пользователи жалуются на замедление работы сети. Вопрос: Как ИТ-команда должна определить и решить проблему?	ИТ-команда должна запустить процесс управления инцидентами. Необходимо провести диагностику сети, определить причину замедления (например, перегрузка сети, сбой оборудования, вирусная атака), принять меры по устранению проблемы и восстановлению работоспособности сети. После устранения проблемы необходимо провести анализ причины и принять меры по предотвращению подобных ситуаций в будущем (управление проблемами).

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

№	Задание	Ключ к заданию/эталонный ответ
1	Что такое ИТ-сервис?	ИТ-сервис — это услуга, предоставляемая ИТ-организацией для поддержки бизнес-процессов, включающая в себя приложения, технологии и поддержку пользователей.
2	Какова роль ITIL в управлении ИТ-сервисами?	ITIL (IT Infrastructure Library) — это набор практик и лучших практик, направленных на управление ИТ-сервисами. ITIL помогает организации повышать качество ИТ-услуг и оптимизировать процессы управления.
3	Что такое SLA и зачем он нужен?	SLA (Service Level Agreement) — это соглашение между провайдером ИТ-сервисов и клиентом, в котором определены уровни услуг, ожидаемые клиентом, и обязанности провайдера. SLA необходимо для поддержания прозрачности и определения стандартов качества.
4	Какие основные этапы жизненного цикла ИТ-сервиса?	Основные этапы жизненного цикла ИТ-сервиса включают: - стратегия сервисов; - проектирование сервисов; - построение и тестирование сервисов; - введение в эксплуатацию; - эксплуатация сервисов; - постоянное улучшение сервисов.
5	Что такое управление изменениями в ИТ?	Управление изменениями — это процесс, направленный на управление изменениями в ИТ-сервисах и инфраструктуре с минимизацией негативного влияния на бизнес. Это включает в себя оценку, одобрение и реализацию изменений.
6	Каковы методы анализа и мониторинга ИТ-сервисов?	Методы анализа и мониторинга могут включать: - использование систем мониторинга производительности (например, Nagios, Zabbix); - анализ логов; - опросы пользователей; - автоматизированные отчетности по выполнению SLA.

7	Как различные типы облачных технологий (IaaS, PaaS, SaaS) применяются в управлении контентом?	1. IaaS (Infrastructure as a Service): Позволяет арендовать виртуальные серверы для хранения и обработки контента. 2. PaaS (Platform as a Service): Предоставляет платформу для разработки и развертывания приложений, управления контентом. 3. SaaS (Software as a Service): Обеспечивает доступ к программам, которые используют для работы с контентом (например, Google Docs, Office 365).
8	Что такое управление конфигурацией и зачем оно нужно?	Управление конфигурацией — это процесс, который направлен на поддержание в актуальном состоянии информации о компонентах системы. Это нужно для обеспечения целостности ИТ-инфраструктуры, упрощения управления изменениями и устранения инцидентов.
9	Как оценить успешность внедрения ИТ-сервиса?	Успешность внедрения ИТ-сервиса можно оценить через: - выполнение KPI (ключевого показателя эффективности); - удовлетворенность пользователей (опросы, обратная связь); - достижение целей, поставленных перед сервисом; - соответствие SLA.
10	Как современные информационные технологии могут улучшить взаимодействие с клиентами?	Современные информационные технологии могут улучшить взаимодействие с клиентами через: - внедрение CRM-систем для управления отношениями; - использование чат-ботов для поддержки пользователей; - персонализированный контент и автоматизацию процессов коммуникации (например, email-маркетинг); - открытые каналы обратной связи и взаимодействия через социальные сети.
11	Что понимается под термином «информационные технологии» (ИТ)?	Информационные технологии (ИТ) — это совокупность методов и средств обработки, хранения, передачи и отображения информации с использованием компьютерных систем и ПО.
12	Какие основные компоненты входят в состав ИТ-сервиса?	Основные компоненты ИТ-сервиса включают аппаратное обеспечение, программное обеспечение, сети, базы данных, а также процессы и людей, задействованных в предоставлении услуги.
13	Каковы функции управления ИТ-сервисами в организации?	Функции управления ИТ-сервисами включают: - обеспечение уровня сервиса (SLA); - управление инцидентами и проблемами; - устранение неполадок и техническая поддержка; - обновление и управление изменениями; - автоматизация процессов.
14	Какую роль играет ITIL в управлении ИТ-сервисами?	ITIL (IT Infrastructure Library) представляет собой набор передовых практик, инструментов и рекомендаций, позволяющий оптимизировать управление ИТ-сервисами и повысить их качество, соответствие бизнес-требованиям и эффективное использование ресурсов.
15	Что такое кастомизация ПО и когда она используется?	Кастомизация ПО — это настройка или доработка программного обеспечения для соответствия конкретным потребностям пользователей или организации. Она используется, когда стандартные решения не могут удовлетворить специфические требования бизнеса.
16	Какие преимущества предлагает использование облачных технологий для организаций?	Преимущества облачных технологий включают: - снижение затрат на оборудование и программное обеспечение; - гибкость и масштабируемость ресурсов; - доступность и совместимость из любой точки мира; - улучшение управления данными и автоматизация процессов.
17	Какой принцип Agile используется в управлении ИТ-сервисами?	Принцип Agile в управлении ИТ-сервисами включает гибкость и адаптивность. Это означает, что команды могут быстро реагировать на изменения в требованиях, поставленных задачах и приоритетах, а также активно работать с пользователями для получения обратной связи.

18	В чем заключаются основные функции CRM-систем в управлении контентом?	Основные функции CRM-систем в управлении контентом включают: - управление отношениями с клиентами; - автоматизация маркетинга; - анализ поведения и предпочтений клиентов; - персонализированные коммуникации и предложения.
19	Что такое управление знаниями и как оно помогает в ИТ?	Управление знаниями — это процесс создания, агрегирования, хранения и распространения знаний в организации. В ИТ это помогает сократить время на решение инцидентов, повышает качество ресурсов и способствует обучению сотрудников.
20	Каковы ключевые аспекты безопасности информационных технологий?	Ключевые аспекты безопасности информационных технологий включают: - конфиденциальность (защита данных от несанкционированного доступа); - целостность (гарантия точности и полноты информации); - доступность (обеспечение доступа к информации по мере необходимости); - аудит и мониторинг (отслеживание и анализ активности для выявления угроз).

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	ОПК-4, ОПКЭ-6
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне