

	ЧОУ ВО «Липецкий эколого-гуманитарный институт	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ	РПД-08/2-08-76-2022	
	Управление ИТ сервисами и контентом	Взамен РПД-2015	Стр. 1 из 22

ОДОБРЕНО
Учебно-методическим советом
Протокол № 1
«2» сентября 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ
Ректор
_____ В.Ю. Филоненко
«2» сентября 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление ИТ сервисами и контентом

(наименование дисциплины)

Направление подготовки: 38.03.05 – Бизнес- информатика

Профиль подготовки: Электронный бизнес

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная/очно-заочная

Кафедра прикладной информатики в экономике

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры

«1» сентября 2022 г. Протокол № 1

Зав. кафедрой: канд. техн. наук Лаврухина Т.В.

Липецк –2022 г.

	НОУ ВО «Липецкий эколого-гуманитарный институт»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ	РПД-08/2-08-76-2016	
	Управление ИТ сервисами и контентом	Взамен РПД-2015	Стр. 2 из 22

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели освоения дисциплины	3
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП	3
3. Место дисциплины в структуре ОП ВО	3
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	4
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	4
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	7
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	9
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	16
8.1. Основная учебная литература	16
8.2. Дополнительная литература	16
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины (модуля)	16
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	17
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	20
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	20
Лист согласования	21
Лист регистрации изменений	22

	НОУ ВО «Липецкий эколого-гуманитарный институт»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ	РПД-08/2-08-76-2016	
	Управление ИТ сервисами и контентом	Взамен РПД-2015	Стр. 3 из 22

1. Цели освоения дисциплины

Основная учебная цель - обучающийся должен иметь базовое понимание HTML и CSS, знание языка программирования C/C++ или любого другого языка структурированного программирования.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:
 способность работать с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях (ОПК-3);

умение разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и интернет-ресурсов (ПК-16).

В результате освоения дисциплины Управление ИТ-сервисами и контентом обучающиеся должны:

- **знать** виды контента информационных ресурсов предприятия и Интернет-ресурсов, процессы управления жизненным циклом цифрового контента, процессы создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);

- **уметь** управлять процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов, управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);

- **владеть** методами управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов; методами управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов); методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Управление ИТ сервисами и контентом» относится к блоку 1 базовой части (Б1.Б.35). Читается в течение 6 семестра – очная форма обучения, 7,8 семестров – заочная форма обучения, базируется на знаниях, умениях и компетенциях студента, приобретенных при изучении дисциплин «Стандартизация, сертификация и управление качеством программного обеспечения», «Вычислительные системы, сети и телекоммуникации», «Информационные системы и технологии», тесно связана с изучением дисциплин «Интернет-программирование», «Мировые информационные ресурсы». Полученные знания помогут студентам в изучении других дисциплин направления: «Проектирование систем интернет-коммерции», «Управление электронным предприятием», при выполнении НИС и ВКР.

	НОУ ВО «Липецкий эколого-гуманитарный институт»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ	РПД-08/2-08-76-2016	
	Управление ИТ сервисами и контентом	Взамен РПД-2015	Стр. 4 из 22

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Объем дисциплины - 2 зачетных единицы, 72 часа.

Очная форма обучения: контактная работа – 36 час. (лекции – 12 час.; лабораторные занятия - 24 час.); самостоятельная работа обучающихся – 36 часов.

Заочная форма обучения: контактная работа - 8 часов (лекции – 2 час.; лабораторные занятия – 2 час.; консультации – 4 час.); самостоятельная работа обучающихся – 64 часа.

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр/	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) очная/заочная форма обучения				Формы текущего контроля Форма промежуточной аттестации
			лекции	лабор. занятия, межсес. конс.	интерактивные формы занятий	СРС	
1	ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы		2/0,5	2/1	Лекция-визуализация с дискуссией в малых группах	4/9	собеседование
2	ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы		2//0,5	6/1	Лекция-визуализация с дискуссией в малых группах	4/9	собеседование
3	Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами		2/0,5	4/1	-	4/9	собеседование.
4	Решения IBM по управлению информационными системами		2/0,5	4/1	Решение задач и обсуждения в малых группах	4/9	собеседование
5	Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем		2/-	4/1	Решение задач и обсуждения в малых группах	4/8	собеседование

	НОУ ВО «Липецкий эколого-гуманитарный институт»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ	РПД-08/2-08-76-2016	
	Управление ИТ сервисами и контентом	Взамен РПД-2015	Стр. 5 из 22

6	Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры пред-приятия		2/-	4/1	Решение задач и обсуждения в малых группах	4/8	Собеседование Активность работы
						6/6	Подготовка ПР / ИЗ
	Итого 6/7,8 семестры					6/6	Подготовка ПР, к зачету
	Итого		12/2	24/6		36/64	Зачет

Распределение компетенций по темам (разделам) дисциплины

№ п/п	Раздел дисциплины	Освоенные компетенции
1	ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы	ОПК – 3, ПК -16
2	ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы	ОПК – 3, ПК -16
3	Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами	ОПК – 3, ПК -16
4	Решения IBM по управлению информационными системами	ОПК – 3, ПК -16
5	Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем	ОПК – 3, ПК -16
6	Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры пред-приятия	ОПК – 3, ПК -16

Методические указания для преподавателей

Рекомендуемые средства, методы обучения, способы учебной деятельности, применение которых для освоения конкретных модулей рабочей учебной программы наиболее эффективно:

– обучение теоретическому материалу рекомендуется основывать на основной и дополнительной литературе, рекомендуется в начале семестра ознакомить студентов с программой дисциплины, перечнем теоретических вопросов для текущего промежуточного и итогового контроля знаний, что ориентирует и поощрит студентов к активной самостоятельной работе;

- рекомендуется проводить лекционные занятия с использованием мультимедийной техники (проектора). На первом занятии до студентов должны быть доведены требования по освоению материала, правила написания и сдачи проверочной работы (ПР), перечень рекомендуемой литературы. Желательно провести обзор тем, которые будут изучены в течение семестра с тем, чтобы студенты более осознанно подходили к выполнению работ. Также часть занятий проводятся в активной и интерактивной форме (в соответствии с ПО 07.08-13-2013 Интерактивное обучение).

Учебный процесс, опирающийся на использование интерактивных методов обучения, организуется с учетом включенности в процесс познания всех студентов группы без исключения. Совместная деятельность означает, что каждый вносит свой

	НОУ ВО «Липецкий эколого-гуманитарный институт»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ	РПД-08/2-08-76-2016	
	Управление ИТ сервисами и контентом	Взамен РПД-2015	Стр. 6 из 22

особый индивидуальный вклад, в ходе работы идет обмен знаниями, идеями, способами деятельности. Организуются индивидуальная, парная и групповая работа, используется проектная работа, ролевые игры, осуществляется работа с документами и различными источниками информации и т.д.

Интерактивные методы основаны на принципах взаимодействия, активности обучаемых, опоре на групповой опыт, обязательной обратной связи. Создается среда образовательного общения, которая характеризуется открытостью, взаимодействием участников, равенством их аргументов, накоплением совместного знания, возможностью взаимной оценки и контроля.

Лекционные занятия

Тема 1. ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы.
Понятие ИТ-сервиса; функциональные области управления службой ИС.

Тема 2. ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы
Общие сведения о библиотеке ITIL; процессы поддержки ИТ-сервисов; процессы предоставления ИТ-сервисов; Соглашение об уровне сервиса.

Тема 3. Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами
Модель информационных процессов ITSM Reference Model; программные решения HP OpenView; управление бизнесом; управление приложениями; управление ИТ-службой; управление идентификацией – Identity Management; решение HP OpenView Service Desk; управление ИТ-инфраструктурой; управление ИТ-ресурсами.

Тема 4. Решения IBM по управлению информационными системами
Модель информационных процессов ITPM; платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli; базовые технологии IBM/Tivoli; технологии IBM/Tivoli для бизнес-ориентированного управления приложениями и системами; техно-логии IBM/Tivoli для малых и средних предприятий.

Тема 5. Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем
Методологическая основа построения управляемых ИС; инструментарий управления ИТ-инфраструктурой; Microsoft System Management Server 2003; System Center Reporting Manager 2006; Microsoft System Center Data Protection Manager 2006; Microsoft System Center Capacity Planner 2006

Тема 6. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия
Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия; методология Microsoft по эксплуатации ИС

Тематика лабораторных занятий, консультаций

1. ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы.
Понятие ИТ-сервиса; функциональные области управления службой ИС.

2. ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы
Общие сведения о библиотеке ITIL; процессы поддержки ИТ-сервисов; процессы предоставления ИТ-сервисов; Соглашение об уровне сервиса.

	НОУ ВО «Липецкий эколого-гуманитарный институт»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ	РПД-08/2-08-76-2016	
	Управление ИТ сервисами и контентом	Взамен РПД-2015	Стр. 7 из 22

3. Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами
 Модель информационных процессов ITSM Reference Model; программные решения HP OpenView; управление бизнесом; управление приложениями; управление ИТ-службой; управление идентификацией – Identity Management; решение HP OpenView Service Desk; управление ИТ-инфраструктурой; управление ИТ-ресурсами.

4. Решения IBM по управлению информационными системами
 Модель информационных процессов ITRM; платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli; базовые технологии IBM/Tivoli; технологии IBM/Tivoli для бизнес-ориентированного управления приложениями и системами; техно-логии IBM/Tivoli для малых и средних предприятий.

5. Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем
 Методологическая основа построения управляемых ИС; инструментарий управления ИТ-инфраструктурой; Microsoft System Management Server 2003; System Center Reporting Manager 2006; Microsoft System Center Data Protection Manager 2006; Microsoft System Center Capacity Planner 2006. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия. Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия; методология Microsoft по эксплуатации ИС.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Методические указания для студентов

Рекомендуемый режим и характер различных видов учебной, в том числе самостоятельной, работы:

– изучение теоретического материала определяется рабочей учебной программой дисциплины, включенными в нее календарным планом изучения дисциплины и перечнем литературы; настоятельно рекомендуется при подготовке к очередной лекции освежить в памяти, по указанию лектора, материал предшествующих дисциплин рабочего учебного плана, на который опирается изучаемый раздел данной дисциплины;

– проверочная работа выполняется в соответствии с изданными типографским или электронным способом методическими указаниями, регламентирующими все этапы выполнения и сдачи работ, определяют свой вклад в рейтинговую оценку;

Планирование времени на самостоятельную работу, необходимого на изучение настоящей дисциплины, лучше всего осуществлять на весь семестр (в соответствии с ПО 07.08-12-2013 Организация самостоятельной работы студентов), предусматривая при этом регулярное повторение пройденного материала. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников, представленных в списке рекомендуемой литературы. По каждой из тем для самостоятельного изучения, приведенных в программе дисциплины, следует сначала прочитать рекомендованную литературу и при необходимости составить краткий конспект основных положений, терминов, сведений, требующих запоминания и являющихся основополагающими в этой теме и нужных для освоения последующих разделов.

Для расширения знаний по дисциплине рекомендуется использовать Интернет-ресурсы: проводить поиск в различных поисковых системах, таких как www.rambler.ru,

	НОУ ВО «Липецкий эколого-гуманитарный институт»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ	РПД-08/2-08-76-2016	
	Управление ИТ сервисами и контентом	Взамен РПД-2015	Стр. 8 из 22

www.yandex.ru, www.google.ru, www.yahoo.ru и использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем на лекционных занятиях.

При подготовке к зачету следует руководствоваться перечнем вопросов для подготовки к итоговому контролю. При этом, прежде всего, следует уяснить суть основных понятий дисциплины, проработать учебные материалы основной и дополнительной литературы, а также литературы из электронно-библиотечной системы, рекомендованных для изучения дисциплины.

Распределение времени на самостоятельную работу студента

№ п/п	Вид самостоятельной работы	Количество времени (часы) очная/заочная форма обучения
1	Проработка материала лекций, учебных материалов. Самостоятельная проработка тем	10/22
2	Подготовка к лабораторным занятиям, консультациям. Самостоятельная проработка тем	14/30
3	Подготовка к ПР / ИЗ	6/6
4	Подготовка к зачету	6/6
	Итого	36/64

Вопросы для самостоятельной работы студентов

1. Поясните понятие ИТ-менеджмента.
2. Перечислите основные объекты ИТ-менеджмента.
3. Что определяет инфраструктура ИТ-предприятия?
4. Чем обусловлены постоянные изменения в ИС предприятий?
5. Поясните понятие "ИТ-сервис".
6. Приведите примеры корпоративных ИТ-сервисов.
7. Перечислите основные характеристики ИТ-сервисов.
8. Как задается характеристика "время обслуживания" для ИТ-сервиса?
9. Как задается характеристика "производительность" для ИТ-сервиса?
10. Почему в организационной структуре службы ИС целесообразно выделять подразделения разработки и сопровождения ИС?
11. Поясните основные функциональные направления службы ИС.
12. Какие факторы влияют на организационную структуру службы ИС?
13. Какая существует связь между функциями службы ИС и параметрами ИТ-сервиса?
14. Какие возможны варианты перехода от функциональной к процессной модели службы ИС предприятия?
15. Какие имеются преимущества использования типовых моделей бизнес-процессов службы ИС?
16. Как характеризуется роль ИС-службы в современном бизнесе?
17. Чем модель ITSM отличается от традиционного функционального подхода к организации ИТ-службы?
18. Перечислите особенности проекта ITIL?
19. Какие разделы управления ИТ-сервисами описаны в текущей версии библиотеки ITIL?
20. Какие направления управления ИТ-услугами описаны в проекте ITIL Refresh?
21. Какие процессы включены в блок поддержки ИТ-сервисов?
22. Какие процессы включены в блок предоставления ИТ-сервисов?
23. Поясните назначение процесса управления инцидентами.

	НОУ ВО «Липецкий эколого-гуманитарный институт»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ	РПД-08/2-08-76-2016	
	Управление ИТ сервисами и контентом	Взамен РПД-2015	Стр. 9 из 22

24. Поясните понятие "инцидент".
25. Приведите основные функции процесса управления инцидентами.
26. Поясните назначение процесса управления проблемами.
27. Поясните понятие "проблема".
28. Приведите основные функции процесса управления проблемами.
29. Поясните назначение процесса управления конфигурациями.
30. Поясните понятие "конфигурационная единица".
31. Для чего используется база данных конфигурационных единиц – CMDB?
32. Что могут описывать атрибуты конфигурационных единиц в CMDB?
33. Какие важные понятия описываются в спецификации процесса управления конфигурациями?
34. Поясните назначение процесса управления изменениями.
35. Приведите основные функции процесса управления изменениями.

Образовательные технологии

При реализации программы дисциплины используются различные образовательные технологии: во время аудиторных занятий занятия проводятся в виде

- лекций с использованием ПК и компьютерного проектора;
- консультаций в компьютерном классе с доступом в интернет, дискуссий.

Наряду с традиционными преподавательскими методиками изучение данной дисциплины предполагает реализацию метода принятия решений и обсуждения в группе; метода обучения действием.

Предполагается возможность внеаудиторных он-лайн коммуникаций преподавателя со студентами, а также распространения необходимых материалов и осуществления контроля посредством использования возможностей Интернета.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Поясните понятие ИТ-менеджмента.
2. Перечислите основные объекты ИТ-менеджмента.
3. Что определяет инфраструктура ИТ-предприятия?
4. Чем обусловлены постоянные изменения в ИС предприятий?
5. Поясните понятие "ИТ-сервис".
6. Приведите примеры корпоративных ИТ-сервисов.
7. Перечислите основные характеристики ИТ-сервисов.
8. Как задается характеристика "время обслуживания" для ИТ-сервиса?
9. Как задается характеристика "производительность" для ИТ-сервиса?
10. Почему в организационной структуре службы ИС целесообразно выделять подразделения разработки и сопровождения ИС?
11. Поясните основные функциональные направления службы ИС.
12. Какие факторы влияют на организационную структуру службы ИС?
13. Какая существует связь между функциями службы ИС и параметрами ИТ-сервиса?

	НОУ ВО «Липецкий эколого-гуманитарный институт»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ	РПД-08/2-08-76-2016	
	Управление ИТ сервисами и контентом	Взамен РПД-2015	Стр. 10 из 22

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

	НОУ ВО «Липецкий эколого-гуманитарный институт»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ	РПД-08/2-08-76-2016	
	Управление ИТ сервисами и контентом	Взамен РПД-2015	Стр. 11 из 22

52. Приведите основные функции процесса управления финансами ИТ-службы.
53. Поясните назначение процесса управления безопасностью.
54. Поясните возможность применения модели ITSM на предприятиях различного размера.
55. Поясните сущность реактивного принципа работы службы ИТ-поддержки
56. Поясните сущность проактивного принципа работы службы ИТ-поддержки.
57. Поясните основное назначение блока процессов "Согласование задач бизнеса и ИТ".
58. Поясните основное назначение блока процессов "Планирование и управление ИТ-сервисами".
59. Поясните основное назначение блока процессов "Разработка и внедрение ИТ-сервисов".
60. Поясните основное назначение блока процессов "Оперативное управление ИТ-сервисами".
61. Поясните основное назначение блока процессов "Обеспечение ИТ-сервисами".
62. Назовите основные стадии внедрения процессного управления ИТ-службы предприятия.
63. Какие процессы внедряются на стадии "Управление ИТ-инфраструктурой"?
64. Какие процессы внедряются на стадии "Управление сервисами"?
65. Какие процессы внедряются на стадии "Управление деловыми характеристиками ИТ"?
66. Как соотносятся модель ИТРМ (IT Process Model) и библиотека ИТЛ?
67. Какие группы процессов определены в ИТРМ?
68. Поясните сущность процесса "Улучшение взаимодействия с клиентами"?
69. Поясните сущность процесса "Обеспечение управленческих систем корпоративной информацией".
70. Поясните сущность процесса "Управление ИТ-инфраструктурой с точки зрения бизнеса".
71. Поясните сущность процесса "Реализация и развертывание решений".
72. Поясните сущность процесса "Обеспечение ИТ-сервисами".
73. Поясните сущность процесса "Поддержка ИТ-сервисов и решений".
74. Поясните сущность процесса "Управление ИТ-ресурсами и ИТ-инфраструктурой".

Текущий контроль успеваемости по дисциплине может учитывать следующее:

- выполнение студентом всех видов работ, предусмотренных программой дисциплины (в том числе ответы на семинарах, коллоквиумах, при тестировании; подготовка докладов и рефератов; выполнение лабораторных и проверочных работ, индивидуальных заданий, участие в деловых играх и т.п.);
- посещаемость;
- самостоятельная работа студента;
- исследовательская работа и т.д.

Оценка должна носить комплексный характер и учитывать достижения студента по основным компонентам учебного процесса.

	НОУ ВО «Липецкий эколого-гуманитарный институт»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ	РПД-08/2-08-76-2016	
	Управление ИТ сервисами и контентом	Взамен РПД-2015	Стр. 12 из 22

Оценка знаний по 100-балльной шкале в соответствии с критериями института реализуется следующим образом:

- менее 53 балла – «неудовлетворительно»;
- от 53 до 79 баллов – «удовлетворительно»;
- от 80 до 92 баллов – «хорошо»;
- 93 балла и выше – «отлично».

Критерии оценок промежуточной аттестации

Оценка за работу в течение семестра складывается из результатов текущего контроля знаний и работы в течение семестра:

Критерии оценок

Текущий контроль

№ п/п	Форма текущего контроля	Баллы
1.	Выполнение студентом всех видов работ, предусмотренных программой дисциплины (в том числе ответы на семинарах, коллоквиумах, при тестировании; подготовка докладов и рефератов; выполнение лабораторных и проверочных работ, индивидуальных заданий, участие в деловых играх и т.п.)	45
2.	Подготовка ПР	15

Итого: текущий контроль знаний – 60 баллов.

Оценка за работу в семестре:

1. Присутствие и работа на лекции (конспект) – 1 балл;
2. Присутствие на консультации – 1 балл;
3. Ответы на лабораторных занятиях – 2 балла;
4. Активность на занятиях – 1 балл;
5. Самостоятельная работа (подготовка к занятиям в интерактивной форме, подготовка к лабораторным занятиям) – 15 баллов;
6. Контрольный опрос – 5 баллов;

Итого: оценка за работу в семестре – 40 баллов.

Результаты текущего контроля успеваемости оцениваются по 100-балльной системе. Аттестованным считается студент, набравший 53 балла и выше.

Промежуточная аттестация - в форме зачета, который проводится в устной форме в виде ответов на вопросы билета.

При этом оценка знаний студентов осуществляется в баллах в комплексной форме с учетом:

- оценки по итогам текущего контроля знаний;
- оценки промежуточной аттестации в ходе зачета.

Содержание билета:

- 1-е задание – 50 баллов;
- 2-е задание – 50 баллов;

Итого: за промежуточную аттестацию (результат в ходе зачета) – 100 баллов.

Примерный перечень тестов для промежуточного контроля

Студент должен выбрать правильный ответ.

1. Дополнительные языковые файлы интерфейса
 - загружаются пользователем самостоятельно по FTP
 - **загружаются в систему с помощью системы обновлений**
 - входят в полном комплекте в дистрибутив продукта

	НОУ ВО «Липецкий эколого-гуманитарный институт»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ	РПД-08/2-08-76-2016	
	Управление ИТ сервисами и контентом	Взамен РПД-2015	Стр. 13 из 22

2. Права на файлы и папки, создаваемые средствами системы, определяются
 - на странице настроек Главного модуля
 - **в файле dbconn.php**
 - в файле .htaccess
 - на странице настроек модуля Управление структурой

3. Регистрация программного продукта коммерческим ключом необходима
 - **чтобы избежать истечения срока пробного использования в 30 дней.**
 - **чтобы использовать закрытый форум на сайте компании «1С-Битрикс».**
 - **чтобы скачивать обновления через систему обновлений.**

4. После установки продукта проверка системы на соответствие техническим требованиям может быть выполнена
 - на странице «Настройки > Инструменты > Контроль файлов»
 - **на странице «Настройки > Инструменты > Проверка сайта»**
 - на странице настроек Главного модуля
 - с помощью Системы обновлений (при загрузке обновлений продукта)

5. Если на сервере не поддерживается библиотека OCI8, то при установке продукта будет недоступна для выбора база данных
 - MSSQL
 - MySQL
 - **Oracle**

6. При установке коммерческой версии продукта в поле «Лицензионный ключ» могут быть указаны
 - значение DEMO
 - логин пользователя на сайте компании «1С-Битрикс»
 - купон на получение дополнительного сайта
 - **лицензионный ключ продукта, полученный при покупке**

7. Параметры соединения с базой данных могут быть установлены вручную в файле
 - .htaccess
 - **/bitrix/php interface/dbconn.php**
 - php.ini

8. Установка продукта с использованием инсталлятора под Windows выполняется
 - на удаленный сервер
 - как на локальный компьютер, так и на удаленный сервер
 - **на локальный компьютер**

9. Для установки продукта на удаленном хостинге с использованием скрипта BitrixSetup необходимо
 - загрузить скрипт на локальный компьютер, затем, открыв в браузере страницу <http://<ваш сайт>/bitrixsetup.php>, указать параметры загрузки дистрибутива и установки продукта на удаленном сервере

	НОУ ВО «Липецкий эколого-гуманитарный институт»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ	РПД-08/2-08-76-2016	
	Управление ИТ сервисами и контентом	Взамен РПД-2015	Стр. 14 из 22

- **загрузить скрипт в корневую папку сайта на удаленном сервере, затем, открыв в браузере страницу <http://<ваш сайт>/bitrixsetup.php>, указать параметры загрузки дистрибутива и установки продукта на сервере**

- загрузить скрипт в корневую папку сайта на локальном компьютере, затем, открыв в браузере страницу <http://<ваш сайт>/bitrixsetup.php>, указать параметры переноса сайта на удаленный сервер

10. На четвертом шаге установки, при несоответствии системы минимальным техническим требованиям

- **на экран выдается сообщение красным цветом, и установка не может быть продолжена**

- на экран выдается сообщение коричневым цветом, и установка может быть продолжена

- на экран выдается сообщение красным цветом, но установка может быть продолжена

11. Обновления программного продукта на сервере производятся

- **через систему обновлений с сервера компании «1С-Битрикс»**
- с сайта одного из партнеров компании «1С-Битрикс», через которого был куплен продукт

- с использованием специальных архивов с файлами обновлений, доступными для скачивания на сайте компании «1С-Битрикс» (формат .tar.gz)

12. В процессе обновления затрагиваются

- файлы публичной и административной части сайта

- **структура таблиц базы данных и ядро продукта**

- только программное ядро продукта, за исключением структуры базы данных

13. Права на доступ к файлам и папкам, устанавливаемые в дополнительных параметрах на пятом шаге установки

- изменяют права на файлы и папки в установленном дистрибутиве

- **вливают на права на вновь создаваемые средствами продукта файлы и папки, а также на изменяемые средствами продукта файлы**

- изменяют права только на корневой каталог установленного дистрибутива

14. Установка обновлений для демонстрационной версии продукта

- **доступна только после регистрации данной копии продукта на сайте компании «1С-Битрикс» и получения пробного лицензионного ключа**

- доступна после загрузки исходных текстов продукта через «Систему обновлений»

- не доступна (установка обновлений может быть выполнена только для коммерческой версии продукта)

15. На этапе выбора базы данных

- доступны базы данных, которые соответствуют данному лицензионному ключу

- **доступны только базы данных, для которых настроена поддержка в системе, и только для старших редакций продукта «1С-Битрикс: Управление сайтом» – «Веб-кластер» и «Бизнес веб-кластер»**

- всегда доступны все базы данных

	НОУ ВО «Липецкий эколого-гуманитарный институт»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ	РПД-08/2-08-76-2016	
	Управление ИТ сервисами и контентом	Взамен РПД-2015	Стр. 15 из 22

16. После окончания срока действия лицензионного ключа для продления технической поддержки и получения обновлений необходимо

- приобрести купон на продление лицензии и заменить старый ключ в закладке «Система обновлений» страницы настроек «Главного модуля»
- приобрести новый лицензионный ключ и заменить старый в закладке «Система обновлений» страницы настроек «Главного модуля»
- **приобрести купон на продление лицензии и ввести его в закладке «Активация купона» страницы «Обновления»**

17. Если на сайте включен режим усиленной проверки корректности обновлений, то при некорректной установке обновлений

- **будет показано сообщение с описанием ошибки**
- будет показано сообщение с предложением об отмене некорректно установленных обновлений
- будет выполнен автоматический откат некорректно установленных обновлений

18. В процессе работы системы обновлений все собранные персональные данные при передаче на сервер

- обязательно шифруются.
- **не шифруются. Система обновлений не собирает и не передает персональные данные.**
- шифруются только в том случае, если задана соответствующая опция в настройках главного модуля.

19. На этапе создания базы данных для СУБД MySQL

- **используются имя и пароль администратора СУБД, если необходимо создать нового пользователя базы данных и/или саму базу данных**
- обязательно используются имя и пароль администратора СУБД
- используются имя и пароль администратора СУБД, если необходимо создать нового пользователя базы данных

20. Параметры администратора сайта, задаваемые на седьмом шаге установки продукта, используются

- **для создания в системе бюджета пользователя с правами администратора**
- для регистрации установленной копии продукта через систему обновлений
- для заведения бюджета пользователя на сайте компании «1С-Битрикс»

Примерная тематика проверочных работ / индивидуальных заданий

1. Функциональные направления службы ИС.
2. Факторы, влияющие на организационную структуру службы ИС.
3. Преимущества использования типовых моделей бизнес-процессов службы ИС.
4. Роль ИС-службы в современном бизнесе?
5. Отличие модели ITSM от традиционного функционального подхода к организации ИТ-службы.
6. Особенности проекта ITIL.
7. Направления управления ИТ-услугами описаны в проекте ITIL Refresh.
8. Процессы, включенные в блок предоставления ИТ-сервисов.
9. Стадии внедрения процессного управления ИТ-службы предприятия.
10. Процессы, внедряемые на стадии "Управление ИТ-инфраструктурой".

	НОУ ВО «Липецкий эколого-гуманитарный институт»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ	РПД-08/2-08-76-2016	
	Управление ИТ сервисами и контентом	Взамен РПД-2015	Стр. 16 из 22

11. Процессы, внедряются на стадии "Управление сервисами".
12. Процессы, внедряемые на стадии "Управление деловыми характеристиками ИТ".

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1.Основная учебная литература

1. Бирюков А. Н. Процессы управления информационными технологиями. - Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. – 264 с. // <http://www.knigafund.ru/books/175944>

8.2.Дополнительная литература

1. Халворсон К., Рэч М. Контентная стратегия управления сайтом. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2013. – 224 с.
2. Васильев В.В., Сороколетова Н.В., Хливненко Л.В. Практикум по WEB-технологиям. – М.: ФОРУМ, 2013. – 416 с.
3. Божениук А.В. Интеллектуальные интернет-технологии: учебник. – Ростов н/Д.: Феникс, 2009. - 381 с. (гриф)

В соответствии с договором студентам и преподавателям института предоставляется право доступа к электронному периодическому изданию Электронно-библиотечной системы «КнигаФонд» (www.knigafund.ru).

1. ИТIL. IT Service Management по стандартам V.3.1 Скрипник Д. А. Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ» • 2016 год • 374 страницы
2. Основы информатики и программирования: курс Роганов Е. А. Интернет-Университет Информационных Технологий 2006 г. <http://www.knigafund.ru/books/177177>
3. Прикладная информатика: научно-практический журнал. 2015. № 4(58) Синергия ПРЕСС • 2015 год • 145 страниц

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Управление ИТ сервисами ИТС. // <http://www.ict.edu.ru/ft/005640/62317e1-st04.pdf>
2. Управление ИТ сервисами предприятия. // http://www.alp.ru/itsm/upravlenie_it_servisami_predpriyatiya
3. Проект «Системы управления содержимым сайтов». // https://www.dmoz.org/World/Russian/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D1%8C%D1%8E%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%8B/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%BC%D0%BD%D0%BE%D0%B5_%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5/%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%82/%D0%A3%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5_%D1%81%D0%B0%D0%B9%D1%82%D0%B0%D0%BC%D0%B8/%D0%A3%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5_%D1%81%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B6%D0%B8%D0%BC%D1%8B%D0%BC

	НОУ ВО «Липецкий эколого-гуманитарный институт»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ	РПД-08/2-08-76-2016	
	Управление ИТ сервисами и контентом	Взамен РПД-2015	Стр. 17 из 22

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины

Важным условием успешного освоения дисциплины является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подвести итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине они произошли. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

Система обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

Подготовка к лекциям

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

	НОУ ВО «Липецкий эколого-гуманитарный институт»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ	РПД-08/2-08-76-2016	
	Управление ИТ сервисами и контентом	Взамен РПД-2015	Стр. 18 из 22

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Подготовка к практическим/лабораторным занятиям, консультациям

Подготовку к каждому практическому занятию студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

В процессе подготовки к практическим занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Рекомендации по написанию практических (проверочных) работ / индивидуальных заданий

Рекомендации по работе с литературой

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

	НОУ ВО «Липецкий эколого-гуманитарный институт»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ	РПД-08/2-08-76-2016	
	Управление ИТ сервисами и контентом	Взамен РПД-2015	Стр. 19 из 22

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам.
- пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);
- использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, словопереводы, описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»;
- повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;
- обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);

	НОУ ВО «Липецкий эколого-гуманитарный институт»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ	РПД-08/2-08-76-2016	
	Управление ИТ сервисами и контентом	Взамен РПД-2015	Стр. 20 из 22

· использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

Подготовка к промежуточной аттестации

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- внимательно прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Windows 8, Microsoft Office 2007 (Microsoft Word 2007 - Текстовый процессор; Microsoft Excel 2007 - Табличный процессор; Microsoft Access 2007 - Система управления базами данных; Microsoft PowerPoint 2007 - Создание и показ презентаций); ГАРАНТ-Мастер - Информационно-правовая система.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для проведения занятий по дисциплине кафедра располагает необходимой материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов занятий, предусмотренных данной программой и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

1. Специализированной аудиторией для проведения лекционных и семинарских занятий, оснащенной ЖК-телевизором, проектором Nec NP-V260G, стационарным экраном «Digis Optimal-C»;
2. Специализированной аудиторией для проведения практических занятий, семинаров, курсового проектирования, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенной ЖК-телевизором, проектором Benq MS504, стационарным экраном «Digis Optimal-C»;
3. Специализированной аудиторией для самостоятельной работы обучающихся, оснащенной ноутбуками «Lenovo B590» с выходом в сеть Интернет и доступом к электронной информационно-образовательной среде ЛЭГИ;
4. Специализированным компьютерным классом, оснащенным ноутбуками «Lenovo B590»;
5. Учебниками, учебными пособиями и методической литературой библиотеки ЛЭГИ, наборами учебно-наглядных пособий по основным разделам программы.

	НОУ ВО «Липецкий эколого-гуманитарный институт»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
	РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ	РПД-08/2-08-76-2016	
	Управление ИТ сервисами и контентом	Взамен РПД-2015	Стр. 21 из 22

Лист согласования

СОГЛАСОВАНО

РАЗРАБОТАНО

Представитель руководства по СМК

Канд.тех.наук, доцент кафедры ПИЭ

_____ Н.Ю. Филоненко

_____ Т.В. Лаврухина

« _____ » _____ 2016 г.

« _____ » _____ 2016 г.

