

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Новосибирский национальный исследовательский
государственный университет» (Новосибирский государственный университет, НГУ)

Факультет информационных технологий

СОГЛАСОВАНО

Декан ФИТ НГУ

М.М. Лаврентьев

«25» апреля 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ИТ-Сервис менеджмент

Направление подготовки: 09.04.01 ИНФОРМАТИКА И ВЫЧИСЛИТЕЛЬНАЯ ТЕХНИКА

Направленность (профиль): Искусственный интеллект и Data Science

Форма обучения: очная

Год обучения: 2, семестр: 3

№	Вид деятельности	Семестр
		3
1	Лекции, час.	30
2	Практические занятия, час.	30
3	Лабораторные занятия, час.	
4	Занятий в контактной форме без учета промежуточной аттестации, час, из них	60
5	в электронной форме, час.	
6	из них аудиторных занятий, час.	60
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	60
8	консультаций, час.	
9	Самостоятельная работа, час.	46
10	в том числе на выполнение письменных работ, час	20
11	Форма аттестации (экзамен, зачет, дифференцированный зачет), час	ДЗ 2
12	Всего зачетных единиц ¹	3

Новосибирск 2023

¹ С учетом выделенных часов на промежуточную аттестацию

Рабочая программа дисциплины составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) высшего образования - магистратура по направлению подготовки 09.04.01 ИНФОРМАТИКА И ВЫЧИСЛИТЕЛЬНАЯ ТЕХНИКА.


Федеральный государственный образовательный стандарт (ФГОС) высшего образования - магистратура по направлению подготовки 09.04.01 ИНФОРМАТИКА И ВЫЧИСЛИТЕЛЬНАЯ ТЕХНИКА введен в действие приказом Минобрнауки от 19.09.2017 № 918.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1 Дисциплины (модули); часть, формируемая участниками образовательных отношений, дисциплина по выбору

Рабочая программа дисциплины утверждена решением Ученого совета факультета информационных технологий от 24.04.2023, протокол №91.

Программу разработал:

Старший преподаватель
кафедры Систем информатики ФИТ


Р.А.Осмонов

Заведующий кафедрой Систем информатики,
доктор физико-математических наук


М.М. Лаврентьев

Ответственный за образовательную программу
Заведующий кафедрой Систем информатики,
доктор физико-математических наук


М.М. Лаврентьев

Аннотация к рабочей программе дисциплины «ИТ Сервис менеджмент»

Дисциплина «ИТ Сервис менеджмент» реализуется в рамках образовательной программы высшего образования – программы магистратуры 09.04.01 ИНФОРМАТИКА И ВЫЧИСЛИТЕЛЬНАЯ ТЕХНИКА, направленность (профиль): ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ И DATA SCIENCE по очной форме обучения на русском языке.

Место в образовательной программе: Дисциплина «ИТ Сервис менеджмент» является базовой для прохождения учебной/производственной практики и написания выпускной квалификационной работы

Дисциплина «ИТ Сервис менеджмент» реализуется в третьем семестре в рамках части, формируемой участниками образовательных отношений дисциплин (модулей) Блока 1 и является дисциплиной по выбору.

Дисциплина «ИТ Сервис менеджмент» направлена на формирование компетенции:

Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели (УК-3) **в части следующих индикаторов достижения компетенции:**

УК-3.1 Организует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов;

УК-3.2 Вырабатывает командную стратегию достижения поставленной цели.

Перечень основных разделов дисциплины:

При освоении дисциплины студенты выполняют следующие виды учебной работы: лекции, практические занятия, самостоятельная работа. В учебном процессе предусматривается использование активных и интерактивных форм проведения занятий.

Содержание дисциплины связано с формированием у студентов понимания IT Service Management как подхода к управлению ИТ.

Библиотека ITIL. Сервис Менеджменте в ИТ

Процессный подход в ИТ

Жизненный цикл управления ИТ-услугами

Процессы управления ИТ-услугами

Взаимосвязь между процессами

Управляющие документы

Общий объем дисциплины – 3 зачетные единицы (108 часов)

Правила аттестации по дисциплине. Текущий контроль по дисциплине «ИТ Сервис менеджмент» осуществляется на практических занятиях на основании оценки за портфолио (реферат, тестирование). По результатам оценки за портфолио выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Промежуточная аттестация по дисциплине «ИТ Сервис менеджмент» проводится по завершению периода ее освоения (семестра). Промежуточная аттестация по дисциплине включает 2 этапа:

- 1) портфолио (реферат, тестирование);
- 2) дифференцированный зачет

Оценка «зачтено» за портфолио является необходимым условием для прохождения промежуточной аттестации. Результаты промежуточной (итоговой по дисциплине) аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение промежуточной аттестации.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины.

Учебно-методический комплекс по дисциплине «ИТ Сервис менеджмент» создается в электронной информационно-образовательной среде НГУ для каждого нового набора

1. Внешние требования к дисциплине

Таблица 1.1

Компетенция УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели, <i>в части следующих индикаторов достижения компетенции:</i>
УК-3.1 Организует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов;
УК-3.2 Вырабатывает командную стратегию достижения поставленной цели.

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий		
	Лекции	Практики / семинары	Самостояте льная работа
УК-3.1 Организует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов;			
1.. Знать: о процессах управления ИТ в организации, работая в составе команды	+	+	+
2. Уметь анализировать процессы, составляющие жизненный цикл ИТ-услуг, работая в составе команды	+	+	+
3. Уметь применять основные инструменты и методы для оценки и формулировки требований к процессам, работая в составе команды	+	+	+
УК-3.2 Вырабатывает командную стратегию достижения поставленной цели.			
4. Знать типовые методы обеспечения качества результата труда, с применением соответствующий процессов, методы обеспечения качества и развития процесса, работая в составе команды	+	+	+
5. Уметь применять типовые методологии, технологии и инструменты, применяемые для автоматизации процесса поддержки сервисов, работая в составе команды	+	+	+
6. Уметь: определить взаимосвязи между процессами, составляющими жизненный цикл ИТ-услуги, работая в составе команды	+	+	+

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения
Управление услугами	4	4	1- 6
Стратегия услуг	4	4	1- 6

Проектирование услуг	4	4	1- 6
Преобразование услуг	8	8	1- 6
Эксплуатация услуг	8	8	1- 6
Постоянное совершенствование услуг	2	2	1- 6
Итого	30	30	

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 3				
<i>Основы</i> ИТ-услуга. Классификация услуг. Формулировка Ценности услуги через Полезность и Гарантию	4	4	1- 6	Разбор теории, примеры, обсуждение
<i>Основы</i> ИТ-процессы. Формулировка ролей в процессе. Определение цикла Деминга для процесса. Заполнение RACI-матрицы ответственности.	4	4	1- 6	Разбор теории, примеры, обсуждение
<i>Стратегия</i> Определение Каталога услуг. Создание SLA по ИТ-услуге.	4	4	1- 6	Разбор теории, примеры, обсуждение
<i>Проектирование</i> Анализ влияния на бизнес. Описание графа зависимостей ИТ-услуги в разрезе компонент: -Организация и Люди -Информация и Технологии -Партнеры и Поставщики	4	4	1- 6	Разбор теории, примеры, обсуждение

-Процессы				
<i>Преобразование</i> Типы изменений, развитие SLA Взаимодействие процессов	4	4	1- 6	Разбор теории, примеры, обсуждение
<i>Эксплуатация</i> Взаимодействие процессов Типы инцидентов, развитие SLA Запросы на обслуживание	8	8	1- 6	Разбор теории, примеры, обсуждение
<i>Совершенствование</i> Формат 4P	2	2	1- 6	Разбор теории, примеры, обсуждение
Итого	30	30		

4. Самостоятельная работа магистрантов

Таблица 4.1

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 3				
1	Самостоятельная работа с учебным материалом: основной учебной литературой, с дополнительной литературой	1-6	16	
	Повторение теории, представленной на лекциях.			
2	подготовка к практическим занятиям; выполнение заданий (подготовка к текущему контролю знаний текущих)	1-6	20	
	Самостоятельная работа студента в течение семестра предполагает выполнение заданий и изучение дополнительного материала, необходимого для выполнения задания			
3	подготовка к дифзачету	1-6	10	
	Повторение теоретического материала по вопросам, совпадающим с темами лекций			
	Итого		46	0

5. Образовательные технологии

В ходе реализации учебного процесса по дисциплине проводятся семинарские занятия. Теоретические темы, рассматриваемые на занятиях, закрепляются решением практических заданий.

Таблица 5.1

1	Лекция в форме дискуссии	УК-3
Формируемые умения: Знать: основные термины и процессы управления ИТ в организации. Уметь: проводить оценку услуги, формулировать требования к услуге, определять взаимосвязи между процессами и требованиями к процессам.		
Краткое описание применения: Обсуждение, в контексте изученной теории, различных аспектов формирования понимания IT Service Management как подхода к управлению ИТ., Систематизация знаний о процессах управления ИТ в организации, освоение ключевых понятий IT Service Management. Общее знакомство с библиотекой ITILv3, знакомство с процессами, составляющими этапы жизненного цикла ИТ-услуги: Стратегия, Проектирование, Преобразование, Эксплуатация, Совершенствование. Определение взаимосвязи между процессами		
2	Портфолио	УК-3
Формируемые умения: Знать: о процессах управления ИТ в организации. Уметь: определить взаимосвязи между процессами, составляющими поддержку сервисов.		
Краткое описание применения: магистранты ведут портфолио (реферат, оценки за тестирование), которое является основой для проведения аттестации по дисциплине		

Для организации и контроля самостоятельной работы магистрантов, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (таблица 5.2).

Таблица 5.2

Информирование	e-mail – сообщается студентам на первом занятии, указан на странице курса
Консультирование	e-mail – сообщается студентам на первом занятии, указан на странице курса
Контроль	e-mail – сообщается студентам на первом занятии, указан на странице курса.
Размещение учебных материалов	http://www.itsmforum.ru/reference/itil-glossary

6. Правила аттестации магистрантов по учебной дисциплине

По дисциплине «ИТ Сервис менеджмент» проводится текущая и промежуточная аттестация (итоговая по дисциплине).

Промежуточная аттестация по дисциплине «ИТ Сервис менеджмент» проводится по завершению периода ее освоения (семестра). Промежуточная аттестация по дисциплине включает 2 этапа:

- 1) портфолио (реферат, тестирование);
- 2) дифзачет

Оценка «зачтено» за портфолио является необходимым условием для прохождения промежуточной аттестации.

Результаты промежуточной (итоговой по дисциплине) аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение промежуточной аттестации.

В таблице 6.1 представлено соответствие форм аттестации заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.1

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы аттестации	
		портфолио	дифзачет
УК-3	УК-3.1 Организует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов;	+	+
УК-3	УК-3.2 Вырабатывает командную стратегию достижения поставленной цели.	+	+

Требования к структуре и содержанию портфолио, пример итоговой рефлексивной работы, оценочные средства, а также критерии оценки сформированности компетенций и освоения дисциплины в целом, представлены в Фонде оценочных средств, являющемся приложением 1 к настоящей рабочей программе дисциплины.

7. Литература

Основная литература

1. Программная инженерия / сост. Т.В. Киселева ; Министерство образования и науки РФ, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет». – Ставрополь : СКФУ, 2017. – Ч. 1. – 137 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=467203> – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.
2. Долженко, А.И. Технологии командной разработки программного обеспечения информационных систем / А.И. Долженко. – 2-е изд., исправ. – Москва : Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. – 301 с. : схем., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=428801> – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

Дополнительная литература (в т.ч. учебная)

1. Кознов, Д.В. Введение в программную инженерию / Д.В. Кознов ; Национальный Открытый Университет "ИНТУИТ". – Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий, 2009. – 283 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=234142>. – Текст : электронный.
2. Скрипник Д. ITIL. IT Service Management по стандартам V.3.1 :Национальный открытый университет Интуит [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.intuit.ru/studies/courses/2323/623/info>

Интернет-ресурсы

Таблица 7.1

№ п/п	Наименование Интернет-ресурса	Краткое описание
-------	-------------------------------	------------------

1.	http://www.itsmforum.ru/reference/itil-glossary/	Глоссарий ИТІЛ на русском языке. В формате pdf Глоссарий ИТІЛ на русском языке имеет свободный доступ для всех заинтересованных специалистов
2.	http://libra.nsu.ru	НГУ. Электронная библиотека
3.	http://e.lanbook.com/	Электронно-библиотечная система «Лань»

8. Учебно-методическое и программное обеспечение дисциплины

8.1. Учебно-методическое обеспечение

Учебно-методический комплекс по дисциплине «ИТ Сервис менеджмент» создается в электронной информационно-образовательной среде НГУ для каждого нового набора

8.2. Программное обеспечение

Для обеспечения реализации дисциплины используется стандартный комплект программного обеспечения (ПО), включающий регулярно обновляемое лицензионное ПО Windows и MS Office.

Перечень специализированного программного обеспечения для изучения дисциплины представлен в таблице 8.1.

Специализированное программное обеспечение Таблица 8.1

№	Наименование ПО	Назначение	Место размещения
1	Браузер	Просмотр веб-страниц, управление веб-приложениями	НГУ
2	MS PowerPoint или аналоги	Просмотр мультимедиа презентаций	НГУ

ПО для лиц с ограниченными возможностями здоровья Таблица 8.2

№	Наименование ПО	Назначение	Место размещения
1	Jaws for Windows	Программа экранного доступа к системным и офисным приложениям, включая интернет-обозреватель. Информация с экрана считывается вслух, обеспечивая возможность речевого доступа к самому разнообразному контенту. Jaws также позволяет выводить информацию на обновляемый дисплей Брайля. JAWS включает большой набор клавиатурных команд, позволяющих воспроизвести действия, которые обычно выполняются только при помощи мыши.	Ресурсный центр, читальные залы библиотеки НГУ, компьютерные классы (сетевые лицензии)
2	Duxbury Braille Translator v11.3 для Брайлевского принтера	Программа перевода текста в текст Брайля, и печати на Брайлевском принтере	Ресурсный центр
3	"MAGic Pro 13"	Программа для людей со слабым зрением и	Ресурсный центр,

(увеличение+речь)	для незрячих людей. Программа позволяет увеличить изображение на экране до 36 крат, есть функция речевого сопровождения	читальные залы библиотеки НГУ
-------------------	---	-------------------------------

9. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Полнотекстовые журналы Springer Journals за 1997-2015 г., электронные книги (2005-2016 гг.), коллекция научных биомедицинских и биологических протоколов SpringerProtocols, коллекция научных материалов в области физических наук и инжиниринга SpringerMaterials, реферативная БД по чистой и прикладной математике zbMATH.

2. Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки (ЭБД РГБ)

3. Электронные ресурсы Web of Science Core Collection (Thomson Reuters Scientific LLC.), Journal Citation Reports + ESI

4. БД Scopus (Elsevier)

10. Материально-техническое обеспечение

Таблица 10.1

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	Для проведения лекционных и семинарских занятий
2	Компьютерный класс (с выходом в Internet)	Для организации самостоятельной работы обучающихся

Оборудование, обеспечивающее адаптацию электронных и печатных образовательных ресурсов для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья

Таблица 10.2

№	Наименование оборудования	Назначение	Место размещения
1	Принтер Брайля	Печать рельефно-точечным шрифтом Брайля	Ресурсный центр
2	Увеличитель Prodigy Duo Tablet 24	Устройство для чтения и увеличения плоскочечного текста	Ресурсный центр, читальные залы библиотеки НГУ
3	Специализированное мобильное рабочее место «ЭлНот 311»	Мобильный компьютер с дисплеем брайля	Ресурсный центр
4	Портативный тактильный дисплей Брайля "Focus 40 Blue"	Навигация в операционных системах, программах и интернете с помощью отображения рельефно-точечным шрифтом Брайля получаемой информации	Ресурсный центр, читальные залы библиотеки НГУ
5	Устройство для печати тактильной графики «PIAF»	Печать тактильных графических изображений	Ресурсный центр
6	Портативный видео-увеличитель RUBY XL HD	Увеличение текста и подбор контрастных схем изображения	Ресурсный центр
7	Складной настольный электронный видео-увеличитель «ТОPAZ	Увеличение текста и подбор контрастных схем изображения	Ресурсный центр

	PHD 15»		
8	Электронный ручной видео-увеличитель ONYX Deskset HD 22”	Увеличение текста и подбор контрастных схем изображения	Ресурсный центр
9	Смартфон EISmart G3	Смартфон клавишным управлением и озвученным интерфейсом, обучение спутниковой навигации.	Ресурсный центр
10	FM-система «Сонет-PCM» PM-3-1	Звуковая FM-система для людей с нарушением слуха, улучшающая восприятие голосовой информации	Большая физическая аудитория главного корпуса НГУ

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Новосибирский национальный исследовательский
государственный университет» (Новосибирский государственный университет, НГУ)

Факультет информационных технологий

СОГЛАСОВАНО

Декан ФИТ НГУ



М.М. Лаврентьев

«25» апреля 2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
по дисциплине ИТ-Сервис менеджмент

Направление подготовки: 09.04.01 ИНФОРМАТИКА И ВЫЧИСЛИТЕЛЬНАЯ ТЕХНИКА

Направленность (профиль): Искусственный интеллект и Data Science

Квалификация: Магистр

Форма обучения: очная

Год обучения: 2, семестр 3

Форма аттестации	Семестр
Дифференцированный зачет	3

Новосибирск 2023

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине является **Приложением 1** к рабочей программе дисциплины «ИТ Сервис менеджмент», реализуемой в рамках образовательной программы высшего образования – программы магистратуры 09.04.01 Информатика и вычислительная техника, направленность (профиль): Искусственный интеллект и Data Science

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине утвержден решением ученого совета факультета информационных технологий, протокол №91 от 24.04.2023.

Разработчик:

Старший преподаватель
кафедры Систем информатики ФИТ



Р.А. Осмонов

Заведующий кафедрой Систем информатики,
доктор физико-математических наук



М.М. Лаврентьев

Ответственный за образовательную программу
Заведующий кафедрой Систем информатики,
доктор физико-математических наук



М.М. Лаврентьев

1. Содержание и порядок проведения промежуточной аттестации по дисциплине

1.1. Общая характеристика содержания промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине «ИТ Сервис менеджмент» проводится по завершению периода освоения образовательной программы (семестра) для оценки сформированности компетенций в части следующих индикаторов достижения компетенции (таблица П1.1).

Таблица П1.1

Код	Компетенции, формируемые в рамках дисциплины «ИТ Сервис менеджмент»	Семестр 3	
		1 этап - портфолио	2 этап - дифференцированный зачет
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели			
	УК-3.1 Организует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов;	+	+
	УК-3.2 Вырабатывает командную стратегию достижения поставленной цели.	+	+

Тематика вопросов для дифференцированного зачета соответствует избранным разделам (темам) дисциплины «ИТ Сервис менеджмент»:

Библиотека ИТIL. Сервис Менеджменте в ИТ
 Процессный подход в ИТ
 Жизненный цикл управления ИТ-услугами
 Процессы управления ИТ-услугами
 Взаимосвязь между процессами
 Управляющие документы

1.2. Порядок проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета и включает 2 этапа: портфолио и дифференцированный зачет. Необходимым условием для прохождения промежуточной аттестации является оценка «зачтено» за портфолио. Оценка «зачтено» за портфолио выставляется при условии выполнения и защиты работы.

Дифференцированный зачет проводится в аудитории, студентам предоставляется бумага для записей и авторучка. Справочной, учебной и другой литературой пользоваться не разрешается. Использование электронных устройств (телефоны, любые виды компьютеров, т.д.) запрещено.

2. Требования к структуре и содержанию фонда оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

Перечень оценочных средств, применяемых на каждом этапе проведения промежуточной аттестации по дисциплине, представлен в таблице П1.2.

Таблица П1.2

№	Наименование	Краткая характеристика оценочного	Представление
---	--------------	-----------------------------------	---------------

п/п	оценочного средства	средства	оценочного средства в фонде
Этап 1 – портфолио			
1.	Портфолио	Целевая подборка работ студента, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплинах.	Структура портфолио
Этап 2 – дифференцированный зачет			
	Дифференцированный зачет	Комплекс вопросов	Список теоретических вопросов

2.1. Требования к структуре и содержанию оценочных средств аттестации в третьем семестре

2.1.1 Требования к структуре и содержанию портфолио

Примерная тематика рефератов

- Процессное управление в современных бизнес системах
- Роль автоматизации в повышении эффективности современных бизнес систем.
- Обзор применимости современных информационных систем для нужд предприятий малого и среднего бизнеса
- Сопровождение информационной системы, цели, особенности, задачи.

Требования к оформлению реферата

Реферат выполняется студентом по теме, согласованной с преподавателем.

К реферату предъявляются следующие требования:

- содержание должно соответствовать теме;
- объем должен быть в пределах от 6 до 10 листов при междустрочном интервале 1,25 (при превышении объема оценка за отчет может быть снижена на 1 балл), причем в указанный объем не входят титульный лист, оглавление, список использованной литературы.
- Титульный лист для отчета выполняется стандартным способом, т.е. должен содержать наименование учебного заведения, факультета, темы работы, Ф.И.О. исполнителя, Ф.И.О. преподавателя, год.
- отчет должен иметь печатное или рукописное оформление;
- отчет в печатном оформлении должен иметь шрифт Times New Roman

Вопросы контрольного теста:

1) Что из перечисленного является функцией службы Service Desk?

- A. Быть первой точкой контакта для клиентов
- B. Расследовать причины нарушения предоставления сервисов клиентам
- C. Расследовать причины инцидентов

2) Какова роль ITIL в IT Сервис Менеджменте?

- A. Предоставить подход на основе лучших примеров из практики
- B. Служить международным стандартом ИТ-сервис менеджмента
- C. Служить стандартной моделью предоставления ИТ-сервисов .
- D. Служить теоретическим подходом к разработке процессов

2.1.2 Форма и перечень вопросов билета для дифференцированного зачета

Форма билета для дифференцированного зачета

Таблица П1.3

<p>Новосибирский государственный университет Дифференцированный зачет</p> <p>ИТ-Сервис менеджмент</p> <p>Информатика и вычислительная техника.</p> <p>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №</p> <p>1 Вопрос из категории 1 2 Вопрос из категории 2</p> <p>Составитель _____ Р.А.Осмонов</p> <p>Ответственный за образовательную программу _____ М.М.Лаврентьев (подпись)</p> <p>« ____ » _____ 20 ____ г.</p>

Перечень вопросов дифференцированного зачета, структурированный по категориям, представлен в таблице П1.4

Таблица П1.4

Категория	Формулировка вопроса
	1. Что такое услуга, ИТ-услуга? Виды услуг.
	2. Ценность услуги, полезность и гарантия.
	3. Что такое управление услугами? Жизненный цикл услуги.
	4. Что такое процесс, функция? Характеристики процесса.
	5. Роли в управление процессами
	6. Управление процессом. Цикл Деминга.
	7. Распределение ответственности в процессах. RACI матрица
	8. Изменение и модели изменений. Совет по изменениям.
	9. Инцидент, обходное решение, временное решение.
	10. Проблема, обходное решение проблемы. Известная ошибка, база известных ошибок.
	11. Служба поддержки пользователей (Service Desk)

	12. Семишаговый процесс совершенствования
Категория 2	13. Управление взаимоотношениями с бизнесом: определение, назначение и задачи
	14. Управление портфелем услуг: определение, назначение и задачи
	15. Управление уровнем услуг: определение, назначение и задачи. Соглашение об уровне услуг. Соглашение операционного уровня. Внешний договор
	16. Управление спросом: определение, назначение и задачи
	17. Управление финансами ИТ-услуг: определение, назначение и задачи
	18. Управление подрядчиками: определение, назначение и задачи. Типы подрядчиков, база подрядчиков и контрактов.
	19. Управление каталогом услуг: определение, назначение и задачи. Каталог услуг. Бизнес-каталог. Технический каталог.
	20. Управление доступностью: определение, назначение и задачи. Критичная бизнес-функция, требования.
	21. Управление непрерывностью ИТ-услуг: определение, назначение и задачи
	22. Управление изменениями: определение, назначение и задачи
	23. Управление информационной безопасностью: определение, назначение и задачи
	24. Процесс подтверждения и тестирования услуг: определение, назначение и задачи
	25. Управление релизами и развёртыванием: определение, назначение и задачи
	26. Управление знаниями: определение, назначение и задачи
	27. Управление инцидентами: определение, назначение и задачи
	28. Управление проблемами: определение, назначение и задачи.
	29. Управление событиями: определение, назначение и задачи. Типы событий
	30. Управление запросами на обслуживание: определение, назначение и задачи
	31. Постоянное совершенствование услуг: определение, назначение

	и задачи
--	----------

Набор экзаменационных билетов формируется и утверждается в установленном порядке в начале учебного года при наличии контингента обучающихся, завершающих освоение дисциплины «ИТ Сервис менеджмент» в текущем учебном году.

3. Критерии оценки сформированности компетенций в рамках промежуточной аттестации по дисциплине

Таблица П1.5

Шифр компетенций	Структурные элементы оценочных средств	Показатель сформированности	Не сформирован	Пороговый уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень
УК-3	Портфолио (этап 1) Дифференцированный зачет (этап 2)	УК-3.1 Организует и корректирует работу в интересах, особенностей пов...	Не знает основные термины и назначение процессов управления ИТ в организации, работая в составе команды	Демонстрирует грубые ошибки в терминологии и назначении процессов управления ИТ в организации, работая в составе команды	Знает в общих чертах терминологию и назначение процессов управления ИТ в организации	Демонстрирует уверенные знания терминологии и назначения процессов управления ИТ в организации, работая в составе команды
УК-3	Портфолио (этап 1) Дифференцированный зачет (этап 2)	УК-3.2 Вырабатывает командную работу поставленной цели.	Не понимает применение процессов на практике, не умеет определить взаимосвязи между процессами, составляющими жизненный цикл ИТ-услуги, работая в составе команды.	Слабо умеет применить процессы на практике, определить взаимосвязи между процессами, составляющими жизненный цикл ИТ-услуги, работая в составе команды.	Умеет применить процессы на практике, определить взаимосвязи между процессами, составляющими жизненный цикл ИТ-услуги, работая в составе команды.	Уверенно умеет применить процессы на практике, определить взаимосвязи между процессами, составляющими жизненный цикл ИТ-услуги, работая в составе команды.

4. Критерии выставления оценок по результатам промежуточной аттестации по дисциплине

В 3 семестре результаты промежуточной аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение промежуточной аттестации.

Оценка «отлично» соответствует продвинутому уровню сформированности компетенции.

Оценка «хорошо» соответствует базовому уровню сформированности компетенции.

Оценка «удовлетворительно» соответствует пороговому уровню сформированности компетенции.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если хотя бы одна компетенция не сформирована.

Итоговая оценка результатов промежуточной аттестации выставляется как оценка за дифференцированный зачет.