

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.В.17 Управление IT-сервисами (ITIL)

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

09.03.03 Прикладная информатика

Направленность (профиль)

09.03.03.33 Прикладная информатика: цифровая экономика

Форма обучения

заочная

Год набора

2022

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Программу составили \_\_\_\_\_

д-р техн. наук, Профессор, Казаковцев Л.А.

должность, инициалы, фамилия

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины

Освоение теоретических основ и формирование практических навыков управления информационными технологиями: сервисами, платформами и контентом, а также ознакомление студентов с библиотекой ITIL (IT Infrastructure Library).

### 1.2 Задачи изучения дисциплины

- освоение теоретических основ управления информационными технологиями- сервисами, платформами и контентом;
- формирование умений определять и анализировать проблемы управления ИТ- сервисами и контентом и находить основные способы их решения;
- получение практических навыков работы с методическим и программным инструментарием, применяемым на отдельных этапах жизненного цикла ИТ-сервисов и контента;
- формирование умений и практических навыков в области управления ИТ- сервисами и контентом.

### 1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
<b>ПК-2: Способен создавать пользовательскую документацию к ИС</b>	
ПК-2.1: Знает: инструменты и методы разработки пользовательской документации; предметную область автоматизации; источники информации необходимые для профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"><li>- состав и назначение основных доменов библиотеки ITIL;</li><li>- основные научные направления исследования и решаемые задачи в области создания и управления контентом;</li><li>- методики разработки контента и ИТ-сервисов предприятия и Интернет-ресурсов;</li><li>- методы управления ИТ-сервисами и контентом.</li></ul>
ПК-2.2: Умеет разрабатывать пользовательскую документацию	<ul style="list-style-type: none"><li>- планировать цели и устанавливать приоритеты при выборе способов принятия решений;</li><li>- систематизировать и обобщать информацию, организовывать и проводить исследования в области управления ИТ-сервисами и контентом.</li></ul>
ПК-2.3: Владеет навыками: разработки руководства пользователя ИС; разработки руководства администратора ИС	<ul style="list-style-type: none"><li>- технологиями организации процесса разработки ИТ-сервисов предприятия;</li><li>- навыками разработки ИТ-сервисов предприятия и Интернет-ресурсов;</li><li>- основами проектирования сетевого контента.</li></ul>
<b>ПК-3: Способен адаптировать и разрабатывать бизнес-процессы заказчика к</b>	

<b>возможностям ИС</b>	
ПК-3.1: Знает: инструменты и методы моделирования бизнес-процессов в ИС; предметную область автоматизации; основы современных систем управления базами данных; источники информации, необходимой для профессиональной деятельности	Назначение, состав и взаимосвязи основных процессов управления ИТ-сервисами согласно ITIL
ПК-3.2: Умеет: применять инструменты и методы моделирования бизнес-процессов; анализировать исходную документацию; анализировать функциональные разрывы	- управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);
ПК-3.3: Владеет навыками: сбора исходных данных у заказчика; описания бизнес-процессов на основе исходных данных; согласования с заказчиком описания бизнес-процессов; анализа функциональных разрывов и формулирования предложения заказчику по изменению его бизнес-процессов	- навыками разработки ИТ-сервисов предприятия и Интернет-ресурсов;

#### **1.4 Особенности реализации дисциплины**

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

## 2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	Семестр					
		1	2	3	4	5	6

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Контактная работа, ак. час.							
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				Самостоятельная работа, ак. час.	
				Семинары и/или Практические занятия		Лабораторные работы и/или Практикумы			
		Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС
<b>1. Процессное управление, состав библиотеки ITIL</b>									
	1. Процессное управление, состав библиотеки ITIL	2							
	2. Знакомство с системой управления IT-услугами перечень и состав услуг, соглашения об уровне сервиса			2					
	3.							18	
<b>2. Управление инцидентами и проблемами</b>									
	1. Управление инцидентами и проблемами	2							
	2. Знакомство с системой управления IT-услугами : управление инцидентами и проблемами, запросы на обслуживание, наряды			4					
	3.							20	
<b>3. Управление конфигурациями, изменениями, релизами</b>									
	1. Управление конфигурациями, изменениями, релизами	2							
	2. Знакомство с системой управления IT-услугами : управление конфигурациями и изменениями			2					

3.							16	
<b>4. Служба Service Desk</b>								
1. Служба поддержки Service Desk	2							
2. Знакомство с системой управления IT-услугами : работа Service Desk			2					
3.							24	
<b>5. Управление непрерывностью, доступностью, безопасностью</b>								
1. Управление непрерывностью, доступностью, безопасностью	2							
2.							18	
<b>6. Управление контентом</b>								
1. Управление контентом	2							
2. Управление контентом при помощи CMS WordPress: разработка сайта интернет-магазина на выбранную тему			6					
3. Управление контентом при помощи CMS Joomla: разработка корпоративного сайта на выбранную тему, разработка методов продвижения контента			8					
4.							44	
Всего	12		24				140	

## **4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **4.1 Печатные и электронные издания:**

1. Казаковцев Л. А. Управление ИТ-сервисами и контентом. Курс лекций: учебно-методическое пособие(Красноярск: СФУ).
2. Ступина А. А. Система управления контентом: учеб.-метод. пособие [для студентов напр. 080200.68 «Менеджмент»](Красноярск: СФУ).
3. Спилльмайр С. Зоре. Разработка Web-приложений и управление контентом(Москва: ДМК Пресс).
4. Сергеев А. Н. Создание сайтов на основе WordPress: учебное пособие (Санкт-Петербург: Лань).
5. Бараксанов Д. Н., Ехлаков Ю. П. Управление ИТ-сервисами и контентом: учебное пособие(Москва: ТУСУ).
6. Бакаев М. А. Управление ИТ-сервисами и контентом: учеб. пособие (Новосибирск: НГТУ).
7. Побединский Е. В., Побединский В. В. Проектирование веб-сайтов с использованием технологий PHP, HTML, CSS и WordPress: учебное пособие(Екатеринбург: УГЛУ).

### **4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):**

1. Стандартные программные приложения MS OFFICE (MS Excel,
2. MS Word, MS Visio)
3. CMS - системы управления контентом, распространяемое бесплатно (WordPress, Joomla)
4. PHP
5. Apache
6. MySQL (Denwer)

### **4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

1. Электронно-библиотечная система СФУ
2. Электронно-библиотечная система ИЗДАТЕЛЬСКОГО ДОМА «ИНФРА-М»
3. Электронно-библиотечная система «Znanium.com»: <http://znanium.com/>.
4. Электронно-библиотечная система «КнигаФонд»: <http://www.knigafund.ru/>.
5. Научная электронная библиотека (НЭБ): <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
6. БД российских научных журналов на Elibrary.ru (РУНЭБ): [http://elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_open.asp](http://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp)
7. БД российских журналов East View : <http://dlib.eastview.com>



8.

### **5 Фонд оценочных средств**

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

### **6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Серверы на базе MS SQL Server, файловый сервер с электронным образовательным контентом (электронное хранилище учебных продуктов)

Образовательная сеть Университета

Устройство беспроцессорное терминальное

Проектор BENQ PB 7230 DLP

Панель сенсорная интерактивная Model-e-class CT700-UM360

Компьютерный планшет Model-e-class P1052

Wi-Fi беспроводная точка доступа AP-105-MNT