

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Стандарты управления ИТ-сервисами, ITSM, COBIT

**Код модуля**  
1159964

**Модуль**  
Управление информационными сервисами

**Екатеринбург**

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Лаптев Вячеслав Михайлович	доктор физико-математических наук, без ученого звания	Доцент	анализа систем и принятия решений
2	Тарасьев Александр Александрович	кандидат экономических наук, без ученого звания	Доцент	анализа систем и принятия решений

**Согласовано:**

Управление образовательных программ

И.Ю. Русакова

**Авторы:**

- Лаптев Вячеслав Михайлович, Доцент, анализа систем и принятия решений
- Тарасьев Александр Александрович, Доцент, анализа систем и принятия решений

## 1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ **Стандарты управления ИТ-сервисами, ITSM, COBIT**

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия Лабораторные занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	1

## 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ **Стандарты управления ИТ-сервисами, ITSM, COBIT**

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-3 -Способен находить и использовать лучшие практики продвижения программно-информационных продуктов и услуг	Д-1 - Демонстрировать внимательность, усердие и целеустремленность в поиске и обработке информации Д-2 - Демонстрировать развитый интеллект, критическое мышление и креативность З-1 - Основные методы ведения бизнеса в сети Интернет З-2 - Методы маркетинга и рекламы П-1 - Опыт проведения маркетинговых исследований в сфере ИТ	Домашняя работа Контрольная работа Лабораторные занятия Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

	У-1 - Проводить анализ тенденций развития информационных систем и сервисов в бизнесе и управлении	
ПК-8 -Способен проводить исследование и анализ рынка информационных систем и информационно-коммуникационных технологий, выбирать рациональные решения для управления бизнесом	Д-1 - Демонстрировать внимательность, критическое мышление, креативность З-1 - Основные методы анализа ИТ рынка и тенденции его развития П-1 - Имеет опыт проведения анализа тенденций ИТ рынка П-2 - Имеет опыт проведения интеллектуального анализа рыночной информации У-1 - Умеет выбирать рациональные решения для автоматизации бизнес-процессов предприятия с учетом тенденций рынка и стратегии организации	Домашняя работа Контрольная работа Лабораторные занятия Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен
ПК-10 -Способен организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИС и ИКТ	Д-1 - Демонстрировать коммуникабельность, внимательность Д-2 - Демонстрировать последовательность и настойчивость в достижении поставленных целей З-1 - Знает современные стандарты управления информационными системами и сервисами (СОBIT, ITSM) З-2 - Знает основные принципы организации коммуникаций и документооборота в деловой среде П-1 - Имеет опыт формулировки требований к информационным системам и сервисам организации У-1 - Планировать процессы управления информационными системами и сервисами в организации	Домашняя работа Контрольная работа Лабораторные занятия Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен
ПК-13 -Способен организовать управление требованиями к	Д-1 - Личные качества: системное мышление, коммуникабельность,	Домашняя работа Контрольная работа Лабораторные занятия Лекции

<p>программному обеспечению (ПО), продукту, средству, программно-аппаратному комплексу, автоматизированной информационной системе или автоматизированной системе управления</p>	<p>настойчивость в достижении цели  З-1 - Знает технологии управления требованиями к продуктам информационной сферы  П-1 - Владеет организаторскими способностями  П-2 - Опыт организации управления требованиями к продуктам информационной сферы  У-1 - Умеет организовать управление требованиями к программному обеспечению (ПО), продукту, средству, программно-аппаратному комплексу, автоматизированной информационной системе или автоматизированной системе управления</p>	<p>Практические/семинарские занятия  Экзамен</p>
<p>ПК-20 -Способен проводить экспертизу в проектах по применению ИТ в экономике и управлении</p>	<p>Д-1 - Личные качества: системное мышление, аналитические способности  З-1 - Методы применения ИТ в экономике и управлении  З-2 - Методы экспертизы в проектах по применению ИТ в экономике и управлении  П-1 - Навыками применения ИТ в экономике и управлении  П-2 - Навыками проведения экспертизы в проектах по применению ИТ в экономике и управлении  У-1 - Применять ИТ в экономике и управлении  У-2 - Проводить экспертизу в проектах по применению ИТ в экономике и управлении</p>	<p>Домашняя работа  Контрольная работа  Лабораторные занятия  Лекции  Практические/семинарские занятия  Экзамен</p>

### **3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)**

#### **3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине**

<b>1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.4</b>		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа</i>	17	30
<i>контроль лекций</i>	17	70
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.4</b>		
<b>Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.6</b>		
<b>2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.3</b>		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>выполнение практических заданий</i>	17	100
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1</b>		
<b>Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – нет</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – не предусмотрено</b>		
<b>3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – 0.3</b>		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>выполнение лабораторных работ</i>	17	70
<i>домашняя работа</i>	17	30
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям – 1</b>		
<b>Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено</b>		
<b>4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий – не предусмотрено</b>		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено</b>		
<b>Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям – нет</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено</b>		

### 3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– <b>не предусмотрено</b>		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – <b>не предусмотрено</b>		

## 4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

### Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

### Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)		
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия	Шкала оценивания

	<b>оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)</b>	<b>Традиционная характеристика уровня</b>		<b>Качественная характеристика уровня</b>
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

## **5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ**

### **5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля**

#### **5.1.1. Лекции**

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

#### **5.1.2. Практические/семинарские занятия**

Примерный перечень тем

1. ИТ-сервис в корпоративной среде.
2. Функциональные области управления службой ИС.
3. Процессы, функции, роли в процессной модели управления.
4. Задачи и место ИТ-подразделения в деятельности компании.
5. Основные положения концепции управления ИТ-сервисами - Information Technology Service Management (ITSM).
6. Основные термины ITSM, элементы процессного управления, понятие референтной процессной модели.

LMS-платформа – не предусмотрена

#### **5.1.3. Лабораторные занятия**

Примерный перечень тем

1. Методология Information Technology Infrastructure Library (ITIL).
2. Библиотека мирового передового опыта ITIL (IT Infrastructure Library).



3. Основные стадии жизненного цикла услуг в ITIL v2011: стратегическое управление услугами, разработка услуг, развёртывание услуг, оказание услуг, непрерывное улучшение.

LMS-платформа – не предусмотрена

## **5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля**

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

### **Базовый**

#### **5.2.1. Контрольная работа**

Примерный перечень тем

1. Распространённые ИТ-услуги (разработка и внедрение ИС, автоматизация бизнес-процессов, ХааS-услуги).

2. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия.

3. Введение в методологию COBIT: назначение и основные принципы.

Примерные задания

Контрольная работа выполняется в письменной форме во время аудиторных занятий. Контрольная работа выполняется студентами индивидуально и является обязательным контрольным мероприятием для текущей аттестации. Контрольная работа предполагает полный письменный ответ студента по заданной теме. Объем написанного ответа по теме - 2-3 страницы.

LMS-платформа – не предусмотрена

#### **5.2.2. Домашняя работа**

Примерный перечень тем

1. Содержание процессов управления ИТ-инфраструктурой COBIT.

Примерные задания

Домашняя работа выполняется в форме письменной работы (может быть выбрана форма реферативного изложения материала или эссе). Обязательным условием выполнения домашней работы является использование материалов статей актуальных периодических изданий. Работа должна содержать анализ обозначенной проблемы, требуется обоснование актуальности исследуемого вопроса. Ориентировочный объём исследовательского текста (включая цитирования) – 15-20 страниц. Домашняя работа выполняется студентами индивидуально и является обязательным контрольным мероприятием.

LMS-платформа – не предусмотрена

## **5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля**

#### **5.3.1. Экзамен**

Список примерных вопросов

1. COBIT 2019 как подход к руководству ИТ.

2. Модель непрерывного улучшения COBIT.

3. Отечественные программные продукты для управления ИТ-инфраструктурой.
  4. Зарубежные программные продукты для управления ИТ-инфраструктурой.
  5. Автоматизация процессов и консалтинг в области ITSM.
  6. Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия, методология Microsoft по эксплуатации ИС.
  7. Лидеры рынка автоматизации ITSM процессов.
  8. Оценка систем автоматизации на соответствие процессам ITIL.
  9. Целесообразность создания системы управления ИТ-инфраструктурой.
  10. Системы управления и мониторинга ИТ-инфраструктуры предприятия.
  11. Обеспечение прозрачности инвестиций в ИТ-инфраструктуру.
  12. Примеры систем управления.
  13. Модель информационных процессов ITSM Reference Model; программные решения HR; управление бизнесом; управление приложениями; управление ИТ-службой; управление идентификацией; управление ИТ-инфраструктурой; управление ИТ-ресурсами.
  14. Модель информационных процессов ITPM; платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli.
  15. Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем.
  16. Методологическая основа построения управляемых ИС, инструментарий управления ИТ-инфраструктурой.
- LMS-платформа – не предусмотрена

#### 5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология проектного образования Технология самостоятельной работы	ПК-20	П-2	Домашняя работа Контрольная работа Лабораторные занятия Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен