

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Рязанский государственный радиотехнический университет им. В.Ф. Уткина»

КАФЕДРА ЭЛЕКТРОННЫЕ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫЕ МАШИНЫ

МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01 «Управление ИТ-сервисами»

Направление подготовки
38.03.05 – «Бизнес-информатика»

Направленность (профиль) подготовки
«Бизнес-информатика»

Уровень подготовки - бакалавриат

Квалификация выпускника – бакалавр

Формы обучения – очная

1. ПЛАН ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

№	Тема лабораторной работы	Кол-во часов
1	Разработка концептуального описания предметной области.	2
2	Анализ требований к ИТ-сервисам.	2
3	Проектирование ИТ-сервисов.	2
4	Анализ требований к системе управления контентом.	2
5	Разработка концепции системы управления контентом.	2
6	Основы HTML.	4
7	Применение CSS.	2

2. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЭКЗАМЕНУ

1. Основные понятия и определения. ИТ-сервис. Характеристики ИТ-сервиса.
2. ИТ-менеджмент. Уровни ИТ-менеджмента. Субъекты и объекты ИТ-менеджмента.
3. Служба ИТ. Функциональные области управления службой ИТ.
4. Основные проблемы организации управления ИТ-службами.
5. Управление ИТ-сервисами (ITSM).
6. Общие сведения о библиотеке ITIL.
7. Состав ITIL.
8. Стратегия услуги.
9. Проектирование услуги.
10. Преобразование услуги.
11. Эксплуатация услуги.
12. Непрерывное улучшение услуги.
13. Типы поставщиков.
14. Основы планирования.
15. Формирование портфеля услуг.
16. Управление инцидентами.
17. Управление проблемами.
18. Управление конфигурациями.
19. Управление изменениями.
20. Управление релизами.
21. Соглашение о предоставлении ИТ-сервиса, как основной документ ITSM.
22. Понятия контента и системы управления контентом (CMS).
23. Типы CMS. Функции CMS.
24. Модели представления данных в CMS.
25. Организация управления контентом с помощью CMS.
26. Корпоративные системы управления контентом (EMS).
27. Современные программные решения, реализующие концепцию CMS.
28. Проектирование CMS на основе Web-содержимого.
29. Информационное обеспечение.
30. WAMP-системы. Состав, функции.
31. Принципы управления контентом сайта.
32. Функционирование CMS. Создание контента.
33. Создание шаблонов оформления.
34. Публикация. Управление пользователями.
35. Основы обмена информацией с помощью глобальной сети Интернет.
36. Архитектура Клиент-сервер.
37. Типы WEB-сайтов. Статические и динамические сайты.

38. Использование шаблонов при разработке и сопровождении WEB-сайтов.
39. Основы языка HTML.
40. Средства разработки WEB-сайтов.