

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Отделение менеджмента



подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Управление Information Technology сервисами и контентом Б3.Б.8

Направление подготовки: 080500.62 - Бизнес-информатика

Профиль подготовки: Информационно-аналитические системы в бизнесе

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Кашина О.А. , Пинягина О.В. , Бурганова Танзиля Ахметкаримовна

Рецензент(ы):

Миссаров М.Д.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Миссаров М. Д.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (отделение менеджмента):

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No 949928314

Казань
2014

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) руководитель центра Кашина О.А. центр дистанционного обучения Департамент развития образовательных ресурсов , olga.kashina@mail.ru ; доцент, к.н. (доцент) Пинягина О.В. кафедра анализа данных и исследования операций отделение фундаментальной информатики и информационных технологий , Olga.Piniaguina@kpfu.ru ; Бурганова Танзиля Ахметкаримовна

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины "Управление Information Technology-сервисами и контентом" является формирование у студентов знаний современных тенденций управления интегрированными сервисами, платформами, контентом, ознакомление с современными требованиями к получению информации, задачами управления контентом и подходами к их решению, изучение технологий согласованного управления и представления структурированных данных и неструктурированного контента, изучение открытых стандартов на основе XML и Web-сервисов, сервис-ориентированной архитектуры (SOA), ознакомление с типовыми решениями для конкретных предметных областей деятельности.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.Б.8 Профессиональный" основной образовательной программы 080500.62 Бизнес-информатика и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 2 курсе, 3 семестр.

Дисциплина "Управление Information Technology-сервисами и контентом" изучается на втором году обучения. Она основана на ряде курсов, изученных студентами по программе бакалавриата направления "Бизнес-информатика", включая "Операционные среды, системы и оболочки", "Объектно-ориентированный анализ и программирование", "Базы данных".

В результате освоения дисциплины "Управление Information Technology-сервисами и контентом" студенты будут знать современные тенденции управления интегрированными сервисами, платформами, контентом, а также современные требования к получению информации, основные задачи управления контентом и подходы к их решению. Они познакомятся с технологиями согласованного управления и представления структурированных данных и неструктурированного контента, изучат открытые стандарты на основе XML и Web-сервисов, сервис-ориентированной архитектуры (SOA), ознакомятся с типовыми решениями для конкретных предметных областей деятельности.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-13 (общекультурные компетенции)	- имеет навыки работы с компьютером как средством управления информацией, способен работать с информацией в глобальных компьютерных сетях;
ОК-16 (общекультурные компетенции)	- способен работать с информацией из различных источников;
ПК-14 (профессиональные компетенции)	- выполнять технико-экономическое обоснование проектов по совершенствованию и регламентацию бизнес-процессов и ИТ-инфраструктуры предприятия;
ПК-7 (профессиональные компетенции)	- управлять контентом предприятия и Интернет-ресурсов, управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-9 (профессиональные компетенции)	-использовать современные стандарты и методики, разрабатывать регламенты для организации управления процессами жизненного цикла ИТ- инфраструктуры предприятий;
ПК-18 (профессиональные компетенции)	- разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов.

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

современные тенденции управления интегрированными сервисами, платформами, контентом; современные требования к получению информации; задачи управления контентом и подходы к их решению, технологии согласованного управления и представления структурированных данных и неструктурированного контента.

2. должен уметь:

применять на практике полученные знания и навыки.

3. должен владеть:

специализированными средствами управления ИТ-сервисами и контентом.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

-

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 3 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Классификация и характеристики ИТ-сервисов предприятия	3	1,2	2	0	2	домашнее задание

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
2.	Тема 2. Организация и функции сервисно-ориентированной ИТ-службы предприятия	3	3,4	2	0	2	домашнее задание
3.	Тема 3. Процессы предоставления ИТ-сервисов	3	5,6	2	0	2	тестирование домашнее задание
4.	Тема 4. SLA ? соглашение об уровне сервиса.	3	7,8	2	0	2	домашнее задание
5.	Тема 5. Технология ECM ? системы управления корпоративным контентом предприятия	3	9-12	2	0	4	домашнее задание
6.	Тема 6. Системы хранения и доставки Технология ECM	3	13,14	2	0	2	домашнее задание
7.	Тема 7. Управление WEB-контентом предприятия	3	15,16	2	0	2	домашнее задание
8.	Тема 8. Анализ рынка программного обеспечения WCM	3	17-18	2	0	0	тестирование домашнее задание
	Тема . Итоговая форма контроля	3		0	0	0	зачет
	Итого			16	0	16	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Классификация и характеристики ИТ-сервисов предприятия

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Понятие ИТ-сервиса. Параметры ИТ-сервиса. Услуги и качество. Сервис-ориентированная архитектура (SOA) как основа ссылочной модели архитектуры предприятия.

лабораторная работа (2 часа(ов)):

Архитектура платформ ECM-решений. Схема построения типового ECM-решения.

Тема 2. Организация и функции сервисно-ориентированной ИТ-службы предприятия

лекционное занятие (2 часа(ов)):

ITIL/ITSM ? концептуальная основа процессов ИТ-службы. Версии библиотеки ITIL. Процессы поддержки ИТ-сервисов. Управление инцидентами. Управление проблемами. Управление конфигурациями. Управление изменениями. Управление релизами.

лабораторная работа (2 часа(ов)):

Аналитическое сравнение ECM-платформ: Oracle, IBM, EMC, OpenText, Microsoft

Тема 3. Процессы предоставления ИТ-сервисов

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Процесс управления уровнем сервиса. Процесс управления мощностью. Процесс управления доступностью. Процесс управления непрерывностью. Процесс управления финансами. Процесс управления безопасностью.

лабораторная работа (2 часа(ов)):

Комплексная интегрированная корпоративная ECM-платформа Oracle.

Тема 4. SLA ? соглашение об уровне сервиса.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Типовая модель SLA. Определение предоставляемого сервиса. Доступность ИТ-сервиса. Число и размещение пользователей и/или оборудования, использующих данный ИТ- сервис. Описание процедуры отчетов о проблемах. Описание процедуры запросов на изменение. Спецификации целевых уровней качества сервиса. Описание платежей, связанных с сервисом. Ответственности клиентов при использовании сервиса. Процедура разрешения споров, связанных с предоставлением сервиса. Процесс улучшения SLA.

лабораторная работа (2 часа(ов)):

Полнофункциональная ECM-платформа EMC Documentum.

Тема 5. Технология ECM ? системы управления корпоративным контентом предприятия

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Логическая структура ECM. Управление документами (DocumentManagement -DM). Управление записями (Records Management ? RM). Управление потоками работ (Workflow) /управление бизнес-процессами (Business Process Management ? BPM). Управление Web-контентом (Web Content Management ? WCM). Документо-ориентированная групповая работа (GroupWare или Document-Centric Collaboration).

лабораторная работа (4 часа(ов)):

Независимая от инфраструктуры хранения контента ECM-платформа OpenText ECM Suite.

Тема 6. Системы хранения и доставки Технология ECM

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Система хранения (Store). Система сохранения (Preserve). Система доставки или распространения (Deliver).

лабораторная работа (2 часа(ов)):

Полнофункциональные наборы инструментов для управления корпоративным контентом на базе архитектуры IBM ECM. Управление доступом пользователей с помощью разрешений на примере функционала SharePoint от Microsoft.

Тема 7. Управление WEB-контентом предприятия

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Web-интеграция. Web- сервисы. Управление контентом и данными Web-сайта. Функционирование WCMS. Логическая структура и архитектура WCMS.

лабораторная работа (2 часа(ов)):

Администрирование семейства web-сайтов. Визуализация компонентов разрешений. Ограничение доступа к определенной части контента.

Тема 8. Анализ рынка программного обеспечения WCM

лекционное занятие (2 часа(ов)):

?Волшебный квадрант Gartner?, рынок Web CMS. Коробочные коммерческие CMS. Open-source CMS. Индивидуальные (студийные) CMS.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Классификация и характеристики ИТ-сервисов предприятия	3	1,2	подготовка домашнего задания	4	домашнее задание
2.	Тема 2. Организация и функции сервисно-ориентированной ИТ-службы предприятия	3	3,4	подготовка домашнего задания	4	домашнее задание
3.	Тема 3. Процессы предоставления ИТ-сервисов	3	5,6	подготовка домашнего задания	4	домашнее задание
				подготовка к тестированию	4	тестирование
4.	Тема 4. SLA ? соглашение об уровне сервиса.	3	7,8	подготовка домашнего задания	4	домашнее задание
5.	Тема 5. Технология ECM ? системы управления корпоративным контентом предприятия	3	9-12	подготовка домашнего задания	4	домашнее задание
6.	Тема 6. Системы хранения и доставки Технология ECM	3	13,14	подготовка домашнего задания	4	домашнее задание
7.	Тема 7. Управление WEB-контентом предприятия	3	15,16	подготовка домашнего задания	4	домашнее задание
8.	Тема 8. Анализ рынка программного обеспечения WCM	3	17-18	подготовка домашнего задания	4	домашнее задание
				подготовка к тестированию	4	тестирование
Итого					40	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

В соответствии с требованиями ФГОС удельный вес занятий, проводимых в активных и интерактивных формах, составляет не менее 40% аудиторных занятий. В процессе изучения дисциплины "Управление Information Technology-сервисами и контентом" студенты используют электронные Интернет-ресурсы. Рекомендуется проводить лекционные занятия в классе, где рабочее место преподавателя оборудовано компьютером с доступом к Интернет, а также имеется мультимедийный проектор и экран.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Классификация и характеристики ИТ-сервисов предприятия

домашнее задание , примерные вопросы:

Архитектура платформ ECM-решений. Схема построения типового ECM-решения.

Тема 2. Организация и функции сервисно-ориентирован-3ной ИТ-службы предприятия

домашнее задание , примерные вопросы:

Аналитическое сравнение ECM-платформ: Oracle, IBM, EMC, OpenText, Microsoft.

Тема 3. Процессы предоставления ИТ-сервисов

домашнее задание , примерные вопросы:

Комплексная интегрированная корпоративная ECM-платформа Oracle.

тестирование , примерные вопросы:

Подготовка к тестированию.

Тема 4. SLA ? соглашение об уровне сервиса.

домашнее задание , примерные вопросы:

Полнофункциональная ECM-платформа EMC Documentum.

Тема 5. Технология ECM ? системы управления корпоративным контентом предприятия

домашнее задание , примерные вопросы:

Независимая от инфраструктуры хранения контента ECM-платформа OpenText ECM Suite.

Тема 6. Системы хранения и доставки Технология ECM

домашнее задание , примерные вопросы:

Полнофункциональные наборы инструментов для управления корпоративным контентом на базе архитектуры IBM ECM.

Тема 7. Управление WEB-контентом предприятия

домашнее задание , примерные вопросы:

Управление доступом пользователей с помощью разрешений на примере функционала SharePoint от Microsoft.

Тема 8. Анализ рынка программного обеспечения WCM

домашнее задание , примерные вопросы:

Администрирование семейства web-сайтов. Визуализация компонентов разрешений. Ограничение доступа к определенной части контента.

тестирование , примерные вопросы:

Подготовка к тестированию.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Тесты для текущего контроля успеваемости студентов.

1. Какие параметры характеризуют ИТ-сервис:

- а) функциональность;
- б) доступность;
- в) надежность;
- г) конфиденциальность;
- д) масштаб;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

2. Качество услуги зависит:

- а) от степени взаимодействия поставщика с заказчиком;
- б) от ожиданий заказчика;
- в) от представлений поставщика о качестве услуги;
- г) от качества составляющих процессов, образующих услугу;
- д) от качества согласования составляющих процессов, образующих услугу.

3. Выберите верные положения теории Деминга:

- а) заказчик является наиболее важной составляющей частью процесса производства;
- б) достаточно удовлетворить заказчика один раз, и он рекомендует Вашу продукцию или услуги своим друзьям и знакомым;
- в) ключ к достижению качества - уменьшение колебаний качества услуг и продукции;
- г) необходимо разрушать барьеры между подразделениями;
- д) для постоянного совершенствования достаточно действенной программы обучения руководителя.

4. С помощью данной модели уровней зрелости организации определяются основные сферы деятельности, которые следует принимать во внимание при управлении организацией:

- а) модель AMM от МГТ;
- б) модель EFQM;
- в) модель CMM от Software Engineering Institute;
- г) модель IMM от Gartner.

5. Какому этапу модели EFQM соответствует описание "этап также известен под названием "мы знаем, что делаем" и деятельность организации имеет плановый и повторяющийся характер":

- а) нацеленность на продукт;
- б) нацеленность на процесс;
- в) нацеленность на систему;
- г) нацеленность на цепочку;
- д) нацеленность на всеобщее качество.

6. Расположите в порядке возрастания степени совершенствования уровни зрелости процессов ИТ-организации:

- а) Начальный уровень;
- б) Уровень Управляемых Процессов;
- в) Уровень Документированных Процессов;
- г) Уровень Повторяющихся Процессов;
- д) Уровень Оптимизирующихся Процессов.

а, г, в, б, д

7. Сервис-ориентированная архитектура (Service-oriented architecture - SOA)- это:

- а) модель предоставления услуг;
- б) принцип проектирования архитектуры программных систем;
- в) модель управления качеством информационных услуг;
- г) библиотека инфраструктуры информационных технологий;
- д) процесс управления уровнем услуг;
- е) соглашение об уровне сервиса

8. Какие сервисы реализуют средства извлечения и повторного использования данных из СУБД и приложений?

- а) интеграционные сервисы
- б) сервисы инфраструктуры, приложений и СУБД
- в) бизнес-сервисы
- г) сервисы данных
- д) презентационные сервисы
- е) сервисы обработки событий

9. Сколько и какие книги входят в ITIL третьей версии?

- а) 5 книг - Service Model, Service Design, Service Delivery, Service Transition, Service Operation;
- б) 2 книги - Service Delivery, Service Support;

- в) 7 книг - Service Strategy, Continual Service Improvement, Service Portfolio Management, Service Transition, Service Operation, IT Service Continuity Management, Service Knowledge Management System;
- г) 3 книги - Service Delivery, Service Model, Service Support;
- д) 5 книг - Service Strategy, Continual Service Improvement, Service Design, Service Transition, Service Operation.
10. Сопоставьте:
- а) Поддержка сервисов
- б) Предоставление сервисов
- 1) оперативные процессы
- 2) тактические процессы
11. Какие процессы относятся к поддержке ИТ-сервисов:
- а) управление инцидентами;
- б) управление проблемами;
- в) управление конфигурациями;
- г) управление изменениями;
- д) управление релизами;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.
12. Какие процессы относятся к предоставлению ИТ-сервисов:
- а) управление мощностью;
- б) управление проблемами;
- в) управление конфигурациями;
- г) управление безопасностью;
- д) управление уровнем сервиса;
- е) управление доступностью;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.
13. Какой процесс на основании каталога ИТ-сервисов разрабатывает, согласовывает и документирует SLA между менеджментом ИТ-службы и бизнес-пользователями?
- а) процесс управления безопасностью;
- б) процесс управления мощностью;
- в) процесс управления релизами;
- г) процесс управления уровнем сервиса;
- д) процесс управления непрерывностью.
14. Соглашение с внутренним ИТ-подразделением, конкретизирующим договоренности о предоставлении определенных элементов сервисов, называется:
- а) SLA;
- б) ERP;
- в) OLA;
- г) UC;
- д) ITSM.
15. Выберите из списка инструменты мониторинга SLA:
- а) Remedy Service Level Agreements 4.0;
- б) HP Service Desk;
- в) InfoVista;
- г) NetCare Vital Suite 7.0;
- д) Openview Operations.

16. Какому компоненту ECM соответствует описание "поддержка бизнес- процессов и маршрутизация контента в соответствии с рабочими заданиями и состояниями"

- а) Document Management
- б) Records Management
- в) Workflow
- г) Web Content Management
- д) GroupWare

17. Итоговая функция системы ввода документов:

- а) таксономия;
- б) агрегирование;
- в) категоризация.

18. Выберите hj списка компоненты предметной индексации системы ввода информации:

- а) таксономия;
- б) категоризация;
- в) агрегирование;
- г) обработка на основе Web-Forms;
- д) индексация;
- е) проектирование входа;

12

ж) обработка на основе E-Forms.

19. К задачам управления документами относится:

- а) использование "белых досок" для мозгового штурма, согласования планов, проведения совещаний, управления проектами и т.п.;
- б) визуализацию процессов и организационных структур;
- в) управление версионностью;
- г) визуализация структуры файлов и других структурирующих индексов для упорядоченного хранения информации;
- д) интеграцию информации из разных приложений в формат коллективного приложения;
- е) доставку и администрирование информации для создания web-презентаций;
- ж) визуализация информации для представления в структурах типа виртуальных файлов или папок.
- з) защита информации в соответствии с ее характеристиками;
- и) автоматическое преобразование контента под различные форматы представления.

20. К задачам управления записями относится:

- а) использование "белых досок" для мозгового штурма, согласования планов, проведения совещаний, управления проектами и т.п.;
- б) визуализацию процессов и организационных структур;
- в) управление версионностью;
- г) визуализация структуры файлов и других структурирующих индексов для упорядоченного хранения информации;
- д) интеграцию информации из разных приложений в формат коллективного приложения;
- е) доставку и администрирование информации для создания web-презентаций;
- ж) визуализация информации для представления в структурах типа виртуальных файлов или папок.
- з) защита информации в соответствии с ее характеристиками;
- и) автоматическое преобразование контента под различные форматы представления.

21. К задачам управления Web-контентом относится:

- а) использование "белых досок" для мозгового штурма, согласования планов, проведения совещаний, управления проектами и т.п.;

- б) визуализацию процессов и организационных структур;
 - в) управление версионностью;
 - г) визуализация структуры файлов и других структурирующих индексов для упорядоченного хранения информации;
 - д) интеграцию информации из разных приложений в формат коллективного приложения;
 - е) доставку и администрирование информации для создания web- презентаций;
 - ж) визуализация информации для представления в структурах типа виртуальных файлов или папок.
- з) защита информации в соответствии с ее характеристиками:
- и) автоматическое преобразование контента под различные форматы представления.

22. К задачам управления потоками работ относится:

- а) использование "белых досок" для мозгового штурма, согласования планов, проведения совещаний, управления проектами и т.п.;
 - б) визуализацию процессов и организационных структур;
 - в) управление версионностью;
 - г) визуализация структуры файлов и других структурирующих индексов для упорядоченного хранения информации;
 - д) интеграцию информации из разных приложений в формат коллективного приложения;
 - е) доставку и администрирование информации для создания web-презентаций;
 - ж) визуализация информации для представления в структурах типа виртуальных файлов или папок.
- з) защита информации в соответствии с ее характеристиками:
- и) автоматическое преобразование контента под различные форматы представления.

23. К задачам систем документно-ориентированной групповой работы относится:

- а) использование "белых досок" для мозгового штурма, согласования планов, проведения совещаний, управления проектами и т.п.;
 - б) визуализацию процессов и организационных структур;
 - в) управление версионностью;
 - г) визуализация структуры файлов и других структурирующих индексов для упорядоченного хранения информации;
 - д) интеграцию информации из разных приложений в формат коллективного приложения;
 - е) доставку и администрирование информации для создания web-презентаций;
 - ж) визуализация информации для представления в структурах типа виртуальных файлов или папок.
- з) защита информации в соответствии с ее характеристиками; и) автоматическое преобразование контента под различные форматы представления.

24. Выберите компоненты системы хранения ECM, являющиеся репозиториями:

- а) NAS, DVD, SAN. RAID;
- б) системы управления контентом;
- в) управление версиями;
- г) магнитооптика;
- д) аудит;
- е) хранилища и базы данных;
- ж) входной и выходной контроль;
- з) оптические диски.

25. Выберите компоненты системы хранения ECM, относящиеся к библиотечным сервисам:

- а) NAS, DVD, SAX. RAID;
- б) системы управления контентом;
- в) управление версиями;

г) магнитооптика;

д) аудит;

14

е) хранилища и базы данных;

ж) входной и выходной контроль;

з) оптические диски.

26. Выберите компоненты системы хранения ECM, к технологиям хранения:

а) NAS, DVD, SAX, RAID;

б) системы управления контентом;

в) управление версиями;

г) магнитооптика;

д) аудит;

е) хранилища и базы данных;

ж) входной и выходной контроль; и) оптические лиски.

27. К дополнительным компонентам библиотечных сервисов Store ECM относятся:

а) синдикация контента.

б) агрегация контента;

в) категоризация контента;

г) локализация контента;

д) интеграция контента.

28. Какие ш перечисленных технологий относятся к базовым в системе Deliver?

а) технологии преобразования;

б) технологии безопасности;

в) технологии распределения;

г) все ответы верны;

д) все ответы не верны.

29. Какие компании являются ведущими мировыми поставщиками ECM-платформ?

а) Oracle;

б) IBM;

в) Hewlett-Packard;

г) EMC;

д) OpenText;

е) Apple;

ж) Microsoft.

30. Особенности платформы OECM:

а) мультиплатформенность;

б) широкие возможности кастомизаций и модульная архитектура;

в) полнота, интегрированность, открытость. масштабирование и отказоустойчивость;

г) гибкость настройки и управления;

д) все ответы верны;

31. Выберите из предложенных компоненты OpenText ECM Suite:

а) eDiscovery;

б) Web Development Kit;

ж) все ответы верны:

з) все ответы неверны.

46. Какие из нижеперечисленных WCMS относятся к коробочным платным продуктам?

а) 1С-Битрикс;

- б) InDynamic;
 - в) HostCMS;
 - г) TYPO3;
 - д) Drupal;
 - е) WordPress;
 - ж) Сайт-менеджер;
 - з) InSales;
 - и) все ответы верны;
 - к) все ответы неверны.
47. Какие из ниже перечисленных продуктов относятся к студийным CMS?
- а) 1С-Битрикс;
 - б) InDynamic;
 - в) HostCMS;
 - г) TYPO3;
 - д) Drupal;
 - е) WordPress;
 - ж) Сайт-менеджер;
 - з) InSales;
 - и) все ответы верны;
 - к) все ответы неверны.
48. Кто устанавливает первоначальные параметры разрешений доступа в SharePoint 2010?
- а) разработчик сайта;
 - б) пользователь web-сайта;
 - в) администратор семейства web-сайтов;
 - г) все ответы верны;
 - д) все ответы неверны.

Вопросы к зачету

1. Дайте определение понятию 'ИТ-сервис'.
2. На какие три большие группы делятся корпоративные ИТ-сервисы?
3. Перечислите основные характеристики ИТ-услуг.
4. Раскройте понятия ITIL и ITSM.
5. В чем отличие понятий инцидента и проблемы в ИТ-службе.
6. С чем связано усиление значимости Service Desk в последнее время?
7. Раскройте понятие CMDB и перечислите его элементы.
8. Дайте определение релизу в ITIL.
9. Каким образом SLA регламентирует взаимоотношения ИТ-службы и бизнес- подразделений предприятия?
10. Перечислите разделы типовой модели соглашения об уровне сервиса.
11. Охарактеризуйте каталог ИТ-сервисов и приведите его структуру.
12. От чего зависит качество услуги и его восприятие заказчиком и поставщиком?
13. Назовите необходимое условие для совершенствования услуги.
14. Опишите принцип работы цикла качества Деминга.
15. Какие модели определения степени зрелости организации используются для постоянного совершенствования качества?
16. Дайте определение ЕСМ- технологии.
17. Нарисуйте и поясните схему вертикальной сервисно-ориентированной ИТ-инфраструктуры под воздействием ЕСМ-технологий.

18. Перечислите базовые технологии ECM.
19. Опишите процесс ручного захвата информации системы Capture.
20. В чем отличие формализованных документов, переводимых в электронный вид, от неформализованных.
21. В каком случае используют автоматический или полуавтоматический захват информации системы Capture?
22. Перечислите и кратко охарактеризуйте все компоненты управления ECM.
23. Какие две составляющие включают в себя компоненты системы управления ECM?
24. На какие три категории делятся компоненты системы хранения ECM?
25. С какими видами памяти работают библиотечные сервисы Store ECM?
26. Что называют аудитом следов?
27. Опишите функциональности и компоненты системы Preserve ECM.
28. Какое Вы знаете программное обеспечение для систем электронной архивации?
29. Назовите 2 наиболее важные функции для подготовки информации к выходу в системе доставки или распространения.
30. Почему отмечается рост предложения ECM-платформ даже в условиях нестабильности экономики?
31. Перечислите ECM-платформы ведущих мировых вендоров.
32. Что включает в себя портфель технологий Oracle?
33. Дайте определение и опишите Oracle Universal Content Management
34. Кратко охарактеризуйте EMC Documentum.
35. Опишите техническую архитектуру EMC Documentum.
36. Раскройте понятие Repository-agnostic approach. Какой компании принадлежит эта инновация?
37. Что представляет собой OpenText ECM Suite for SAP Solutions?
38. Что представляет собой Web-интеграция?
39. Дайте определение web-сервисам. На основе каких стандартов они реализуются? В чем их главные недостатки?
40. Что такое WCMS?
41. Дайте определение метаданным.
42. В чем заключается технология шаблонов?
43. Перечислите и опишите три основные составляющие части WCMS.
44. Назовите и кратко охарактеризуйте модели представления данных в WCMS.
45. Опишите сложившуюся на данный момент ситуацию на рынке WCM-решений.
46. Перечислите и опишите функции, участвующие в предоставлении доступа пользователю в SharePoint.
47. Что называют группой рассылки?

7.1. Основная литература:

Корпоративные информационные системы управления: Учебник / Под науч. ред. Н.М. Абдикеева, О.В. Китовой. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 464 с.//
<http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=200718>

Голицына О.Л. Информационные системы: Учебное пособие / О.Л. Голицына, Н.В. Максимов, И.И. Попов. - 2-е изд. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 448 с.//
<http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=435900>

Гвоздева В.А. Основы построения автоматизированных информационных систем: Учебник / В.А. Гвоздева, И.Ю. Лаврентьева. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 320 с.//
<http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=392285>

7.2. Дополнительная литература:

Бенкен Е. С. PHP, MySQL, XML: программирование для Интернета / Е. С. Бенкен. ? 3-е изд., перераб. и доп. ? СПб.: БХВ-Петербург, 2011. ? 304 с.//
<http://www.znaniium.com/bookread.php?book=352144>

Абдикеев Н.М. Интернет-технологии в экономике знаний: Учебник / Н.М. Абдикеев и др; Под науч. ред. Н.М. Абдикеева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 448 с.//
<http://www.znaniium.com/bookread.php?book=429094>

Когнитивная бизнес-аналитика: Учебник / Под ред. Н.М. Абдикеева. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 511 с.// <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=199809>

Журнал "Информатика и ее применения" // http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26694

Журнал "Информатика и образование" // http://elibrary.ru/title_about.asp?id=8739

Журнал "Вычислительные технологии" // http://elibrary.ru/title_about.asp?id=8610

7.3. Интернет-ресурсы:

On-line XHTML validator - <http://Validator.w3.org/check>

CMS List - обзор систем управления сайтами - <http://cmslist.ru/>

Joomla! CMS по-русски - <http://joomlaportal.ru/>

XHTML по-русски - <http://xhtml.ru/>

Учебник по Web-технологиям - <http://kek.ksu.ru/eos/tests/index.html>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Управление Information Technology сервисами и контентом" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Компьютерные классы лаборатории малой вычислительной техники Института ВМ и ИТ, оборудованные мультимедийным оборудованием.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 080500.62 "Бизнес-информатика" и профилю подготовки Информационно-аналитические системы в бизнесе .

Автор(ы):

Кашина О.А. _____

Пинягина О.В. _____

Бурганова Танзиля Ахметкаримовна _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Миссаров М.Д. _____

"__" _____ 201__ г.