

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Лельчицкий Игорь Давыдович
Должность: и.о. проректора по образовательной деятельности
Дата подписания: 09.07.2026 11:11:45
Уникальный программный ключ:
aa5b5ee17d97a2e4d84e98e995320af04f047ce2

УП: 38.03.05 Бизнес-
информатика ОЗФО
2025.plx

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
ФГБОУ ВО «ТВЕРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



Утверждаю
Руководитель ООП
Смирнова О.В.
«20» мая 2026 г.

Рабочая программа дисциплины

Управление IT-инфраструктурой предприятия

Закреплена за кафедрой:	Экономической теории
Направление подготовки:	38.03.05 Бизнес-информатика
Направленность (профиль):	Бизнес-аналитика
Квалификация:	Бакалавр
Форма обучения:	очно-заочная
Семестр:	8

Программу составил(и):

канд. экон. наук, зав. кафедрой, Смирнова О.В.

Тверь, 2026

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины (модуля):

Целью освоения дисциплины является: формирование у обучающихся компетенций в области эффективного управления ИТ-инфраструктурой предприятия рациональных управленческих решений, позволяющих решать и обосновывать профессиональные задачи.

Задачи :

Задачами освоения дисциплины являются:

- освоение теоретических основ анализа и разработки проектов ИТ-инфраструктуры предприятия;
- изучение методов эффективного управления ИТ-инфраструктурой предприятия;
- практическое освоение методов моделирования ИТ-инфраструктуры предприятия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ОП: Б1.О

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Дисциплина «Управление ИТ-инфраструктурой предприятия» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1 и направлена на формирование у обучающихся общепрофессиональных компетенций.

Предпосылками для изучения дисциплины являются знания и умения, полученные в ходе освоения дисциплин:

Информационные технологии и системы в экономике

Информационно-аналитические системы управления предприятием

Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Управление ИТ-проектами

Рынки информационно-коммуникационных технологий

Аналитика инвестиционных процессов

Технологическая (проектно-технологическая) практика

Аналитическая практика

Преддипломная практика

и выполнение ВКР.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	108
в том числе:	
самостоятельная работа	88

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

ОПК-2.2: Разрабатывает рациональные решения для управления бизнесом, выбирая релевантные современные информационные системы и информационно-коммуникационные технологии

ОПК-3.3: Управляет созданием и использованием продуктов и услуг в сфере информационно-коммуникационных технологий

ОПК-5.1: Использует основы системного администрирования, администрирования систем управления базами данных, информационно-коммуникационные технологии, современные стандарты информационного взаимодействия в процессе создания информационных систем и управления их жизненным циклом

5. ВИДЫ КОНТРОЛЯ

Виды контроля в семестрах:	
зачеты	8

6. ЯЗЫК ПРЕПОДАВАНИЯ

Язык преподавания: русский.

7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№	Наименование разделов и тем	Вид занятия	Сем.	Часов	Примечание
	Раздел 1. Управление ИТ-инфраструктурой предприятия				
1.1	Тема 1. Понятие и состав ИТ-инфраструктуры предприятия	Лек	8	2	
1.2	Тема 1. Понятие и состав ИТ-инфраструктуры предприятия	Пр	8	2	
1.3	Тема 1. Понятие и состав ИТ-инфраструктуры предприятия	Ср	8	20	
1.4	Тема 2. Управление ИТ-инфраструктурой предприятия	Лек	8	2	
1.5	Тема 2. Управление ИТ-инфраструктурой предприятия	Пр	8	2	
1.6	Тема 2. Управление ИТ-инфраструктурой предприятия	Ср	8	24	
1.7	Тема 3. Системы управления ИТ-инфраструктурой предприятия	Лек	8	4	
1.8	Тема 3. Системы управления ИТ-инфраструктурой предприятия	Пр	8	4	
1.9	Тема 3. Системы управления ИТ-инфраструктурой предприятия	Ср	8	20	
1.10	Тема 4. Моделирование и проектирование ИТ-инфраструктуры предприятия	Лек	8	2	
1.11	Тема 4. Моделирование и проектирование ИТ-инфраструктуры предприятия	Пр	8	2	
1.12	Тема 4. Моделирование и проектирование ИТ-инфраструктуры предприятия	Ср	8	24	

Список образовательных технологий

1	Проектная технология
2	Информационные (цифровые) технологии

3	Метод case-study
4	Лекция традиционная, с применением ДОТ
5	Решение практических задач
6	Тестирование
7	Лекция проблемная, с применением ДОТ

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации

В связи с тем, что оценочные материалы должны обеспечивать возможность объективной оценки уровня сформированности компетенций, в рамках текущей аттестации включены: контрольные вопросы, тематика электронных презентаций, тематика письменных заданий, типовые тесты, задачи и др.

Контрольные вопросы к практическим занятиям:

1. Назовите и представьте основные элементы бизнес-архитектуры предприятия.
2. Назовите составляющие ИТ-инфраструктуры предприятия и объясните их назначение.
3. Назовите основные функции ИТ-службы предприятия.
4. Назовите преимущества и недостатки библиотеки IPIL.
5. Дайте характеристику стандарта Cobit.
6. Назовите задачи службы Help Desk.
7. Что представляет собой соглашение об уровне услуг?
8. Охарактеризуйте основные задачи технического обслуживания.
9. В чем заключаются особенности гарантийного обслуживания?
10. В чем состоит значение внутрикорпоративных стандартов?

Шкала оценки ответов на контрольные вопросы:

- Тема раскрыта с опорой на соответствующие понятия и теоретические положения и практику применения в организации – 2 балла.
- Терминологический аппарат не всегда (не полностью) связан с раскрываемой темой, практика применения малочисленна – 1 балл.
- Ответ свидетельствует о непонимании вопроса – 0 баллов.

Тематика электронных презентаций:

1. Современные концепции управления ИТ-инфраструктурой предприятия.
2. Бизнес-ориентированное управление ИТ на современном предприятии.
3. Средства администрирования Windows и Linux.
4. Административные задачи в гетерогенных сетях.
5. Стратегические проблемы выбора сетевой операционной системы и СУБД.
6. Передовые методы организации работы ИТ-служб.
7. Оценка результативности ИТ-служб.
8. Расширенные программы технического обслуживания.
9. Эталонная модель управления ИТ-услугами Hewlett-Packard.
10. Стандарт CobIT: управление и аудит ИТ.

* обучающимися могут быть предложены другие темы электронных презентаций по согласованию с преподавателем.

Шкала оценки презентаций:

- Тема раскрыта с опорой на соответствующие понятия и теоретические положения, презентация полностью соответствует требованиям – 2 балла.
- Терминологический аппарат непосредственно слабо связан с раскрываемой

темой, имеются недостатки в составлении и оформлении презентации – 1 балл.

- Допущены фактические и логические ошибки, свидетельствующие о непонимании темы, имеются недостатки в составлении и оформлении презентации – 0 баллов.

Типовые практические задания

1. Постройте модель IT-инфраструктуры головного офиса фирмы по производству пластиковых окон ООО «XXX». Входные данные: в компании используются системы электронного документооборота (серверная часть системы находится в головном офисе, на компьютерах работников установлены клиент-системы), системы двухмерного и трехмерного проектирования, CRM-система, SRM-система, бухгалтерские программы. Перед сетью офиса расположен открытый Web-сервер с сайтом фирмы ООО «XXX».

2. Опишите содержание группы процессов ITSM RM «Гарантированное предоставление услуг».

3. В нотации eEPC построьте модель бизнес-процесса «Обслуживание клиента в ресторане» (от прихода до выхода из ресторана).

4. В нотации eEPC постройте модель бизнес-процесса согласно его текстовому описанию. При построении процесса необходимо использовать элементы действия, события, организационные единицы, документы, информационные системы, базы данных, риски, продукты, расположения, интерфейсы в процессы. Варианты задач: а) бизнес-процесс закупки материалов для фирмы по производству пластиковых окон; б) бизнес-процесс выдачи кредита в банке юридическому лицу; в) бизнес-процесс продажи услуг телекома (мобильная связь) физическому лицу.

5. Постройте модель IT-инфраструктуры предприятия на основе анализа бизнес-процессов и организационной структуры. Укажите локальные сети, физические серверы, информационные системы и сетевое оборудование. Развёртывание информационных систем организовать в зависимости от их архитектур. Варианты сфер деятельности фирм: а) фабрика по производству пластиковых окон; б) офис головной компании по производству пластиковых окон; в) студия дизайна интерьеров; г) студия фото и видеосъёмки.

6. Проведите анализ деятельности и структуры фирмы ООО «XXX», представляющей услуги гостиничного комплекса. 1) Постройте модель бизнес-архитектуры и информационной архитектуры. 2) Разработайте комплект моделей: организационную структуру, карту бизнес-процессов, бизнес-процессы в нотации eEPC, IT-инфраструктуру фирмы. 3) Для используемых информационных систем опишите их архитектуры, принципы взаимодействия и управления.

Шкала оценки письменного задания:

- Ответ полностью соответствует условиям задания и обоснован – 3 балла.
- Ответ в целом соответствует условиям задания, но отдельные аспекты не обоснованы (или обоснованы частично) – 1-2 балла.
- Ответ частично соответствует условиям задания, отдельные аспекты не обоснованы или имеются существенные ошибки – 0 баллов.

Пример типовых тестов

1. Что позволяет реализовать программное обеспечение Tivoli в плане бизнес-ориентированного управления IT-инфраструктурой предприятия:

- а) подходы к управлению с точки зрения бизнеса и технологий;
- б) новые функции автоматического управления;
- в) данные по управлению IT-инфраструктурой предприятия.

2. Какая модель поддерживается разработчиками программного обеспечения автоматизации управления службой ИС и IT-инфраструктурой:

- а) процессная;
- б) типовая;
- в) обе.

3. Какой процесс предполагает оценку эффективности работы ИТ-службы по её вкладу в конечный результат деятельности бизнес-подразделений предприятия:

- а) взаимодействия с клиентами;

- б) управление IT-инфраструктурой с точки зрения бизнеса;
 - в) обеспечение управленческих систем корпоративной информацией.
4. Какой продукт позволяет выстроить процесс выпуска программного обеспечения на предприятии в соответствии с рекомендациями, изложенными в библиотеке ITIL:
- а) Composite Application Manager for Response Time Tracking;
 - б) Service Level Advisor;
 - в) Release Process Manager.
5. Как характеризуется динамический уровень зрелости IT-инфраструктуры в модели Microsoft:
- а) возможность внедрять новые IT-технологии;
 - б) постоянная оптимизация уровней поддержки сервисов;
 - в) эффективное управление процессами поддержки и предоставления IT-сервисов.
6. Какие процессы описаны в квадранте «эксплуатация» модели MOF:
- а) процессы поддержки пользователей и ИС-службы;
 - б) процессы предоставления IT-сервисов и оптимизации их предоставления;
 - в) процессы технической инфраструктуры информационной системы.
7. Назовите основные стадии внедрения процессного управления IT-службы предприятия:
- а) управление инцидентами;
 - б) управление инфраструктурой;
 - в) управление сервисами.

Шкала оценки тестов:

- 75% правильных ответов – 2 балла.
- 65% правильных ответов – 1 балл.
- 64% и менее правильных ответов – 0 баллов.

8.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

1. Планируемые результаты по ОПК-2 Способен проводить исследование и анализ рынка информационных систем и информационно-коммуникационных технологий, выбирать рациональные решения для управления бизнесом:

ОПК-2.2. Разрабатывает рациональные решения для управления бизнесом, выбирая релевантные современные информационные системы и информационно-коммуникационные технологии

2. Планируемые результаты по ОПК-3 Способен управлять процессами создания и использования продуктов и услуг в сфере информационно-коммуникационных технологий, в том числе разрабатывать алгоритмы и программы для их практической реализации:

ОПК-3.3. Управляет созданием и использованием продуктов и услуг в сфере информационно-коммуникационных технологий.

3. Планируемые результаты по ОПК-5 Способен организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий:

ОПК-5.1 Использует основы системного администрирования, администрирования систем управления базами данных, информационно-коммуникационные технологии, современные стандарты информационного взаимодействия в процессе создания информационных систем и управления их жизненным циклом

Пример типового комплексного задания для проведения промежуточной аттестации

Структура комплексного задания:

Задание 1 – теоретико-практическое: обоснование ответа на поставленные вопросы с приведением практических примеров.

Задание 2 – практическое задание.

Примерные вопросы теоретико-практической направленности

1. Перечислите методики построения архитектуры предприятия.
2. В чем заключается бизнес-ориентированное управление IT?

3. Объясните цели, суть и задачи концепции ITSM.
4. Опишите структуру процесса ITIL «Управление затратами».
5. Какая связь существует между методиками MOF и MSF?
6. Опишите задачи эксплуатации информационных систем и методах ее организации.

7. Приведите примеры общих сервисов.

Типовые практические задания

1. Опишите содержание группы процессов ITSM RM «Гарантированное предоставление услуг».
2. В нотации eEPC постройте модель бизнес-процесса «Обслуживание клиента в салоне сотовой связи» (от прихода до выхода из салона).

Шкала оценки степени сформированности компетенций обучающихся на промежуточной аттестации в рамках рейтинговой системы (по очной форме обучения)

Контрольное задание на зачете - 40 баллов

Часть 1

ОПК-2.2. Разрабатывает рациональные решения для управления бизнесом, выбирая релевантные современные информационные системы и информационно-коммуникационные технологии - 10 баллов

Часть 2

ОПК-3.3. Управляет созданием и использованием продуктов и услуг в сфере информационно-коммуникационных технологий

ОПК-5.1 Использует основы системного администрирования, администрирования систем управления базами данных, информационно-коммуникационные технологии, современные стандарты информационного взаимодействия в процессе создания информационных систем и управления их жизненным циклом - 30 баллов

Итого: 40 баллов

Форма проведения промежуточной аттестации: устная или письменная.

8.3. Требования к рейтинг-контролю

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рекомендуемая литература

Основная

Шифр	Литература
Л.1.1	Рыжко, Рыбников, Рыжко, Информационные системы управления производственной компанией, Москва: Юрайт, 2024, ISBN: 978-5-534-00623-0, URL: https://urait.ru/bcode/536196
Л.1.2	Зараменских, Кудрявцев, Арзуманян, Архитектура предприятия, Москва: Юрайт, 2024, ISBN: 978-5-534-16447-3, URL: https://urait.ru/bcode/539842
Л.1.3	Грекул, Коровкина, Левочкина, Проектирование информационных систем, Москва: Юрайт, 2024, ISBN: 978-5-534-17841-8, URL: https://urait.ru/bcode/536901
Л.1.4	Андреева Н. Б., Управление ИТ-сервисами и контентом: лабораторный практикум, Санкт-Петербург: СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2023, ISBN: , URL: https://e.lanbook.com/book/381593

Дополнительная

Шифр	Литература
Л.2.1	Зинина Л. И., Сысоева Е. А., Ефремова Л. И., Катунь А. В., Управление ИТ-инфраструктурой предприятия (архитектурный подход), Саранск: МГУ им. Н.П. Огарева, 2020, ISBN: 978-5-7103-3991-6, URL: https://e.lanbook.com/book/204689
Л.2.2	Лагунова А. Д., Толмасов Р. С., ИТ-инфраструктура, Москва: РТУ МИРЭА, 2021, ISBN: , URL: https://e.lanbook.com/book/218567
Л.2.3	Терехов А. В., Чернышов В. Н., Рак И. П., ИТ-инфраструктура организации, Тамбов: ТГТУ, 2017, ISBN: 978-5-8265-1844-1, URL: https://e.lanbook.com/book/319799
Л.2.4	Астапчук, Терещенко, Корпоративные информационные системы: требования при проектировании, Москва: Юрайт, 2023, ISBN: 978-5-534-08546-4, URL: https://urait.ru/bcode/514213
Л.2.5	Дешко И. П., Управление ИТ-услугами по ITIL 4, Санкт-Петербург: Лань, 2024, ISBN: 978-5-507-47470-7, URL: https://e.lanbook.com/book/379964
Л.2.6	Дешко И. П., Библиотека инфраструктуры информационных технологий. Практики управления ITIL 4, Санкт-Петербург: Лань, 2023, ISBN: 978-5-507-46529-3, URL: https://e.lanbook.com/book/339749
Л.2.7	Дешко И. П., Чехарин Е. Е., Практики ITIL 4. Управление доступностью, непрерывностью и конфигурацией услуг, Москва: РТУ МИРЭА, 2023, ISBN: 978-5-7339-1726-9, URL: https://e.lanbook.com/book/331565
Л.2.8	Лычкина, Фель, Морозова, Корепин, Информационные системы управления производственной компанией, Москва: Юрайт, 2024, ISBN: 978-5-534-00764-0, URL: https://urait.ru/bcode/536367

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Официальный интернет-портал правовой информации : http://pravo.gov.ru/
Э2	Сводные каталоги фондов российских библиотек АРБИКОН, МАРС : https://mars.arbicon.ru/index.php , http://corbis.tverlib.ru/catalog/
Э3	Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» : http://ecsocman.hse.ru
Э4	База данных «Финансовая математика – Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент : https://www.cfin.ru/finanalysis/math/

Перечень программного обеспечения

1	Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows
2	Adobe Acrobat Reader
3	Google Chrome
4	OpenOffice
5	Mozilla Firefox
6	Audit XP
7	Project Expert 7 Tutorial
8	Audit Expert 7 Tutorial
9	Prime Expert 7 Tutorial
10	AnyLogic PLE

11	iTALC
12	1С: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях.
13	ОС Linux Ubuntu
14	Многофункциональный редактор ONLYOFFICE

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1	ИПС «Законодательство России»
2	Ресурсы издательства Springer Nature
3	БД Web of Science
4	БД Scopus
5	Виртуальный читальный зал диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ)
6	Репозиторий ТвГУ
7	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (подписка на журналы)
8	ЭБС ТвГУ
9	ЭБС BOOK.ru
10	ЭБС «Лань»
11	ЭБС IPRbooks
12	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
13	ЭБС «ЮРАИТ»
14	ЭБС «ZNANIUM.COM»
15	СПС "КонсультантПлюс"
16	СПС "ГАРАНТ"

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Аудит-я	Оборудование
7-105	комплект учебной мебели, компьютеры, доска
7-106	комплект учебной мебели, компьютеры, доска
7-111	компьютеры, комплект учебной мебели, доска

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические материалы позволяют обучающемуся оптимальным образом спланировать и организовать процесс освоения учебного материала и включают:

- рекомендации по подготовке к учебным занятиям;
- требования по подготовке электронных презентаций;
- рекомендации по самостоятельной работе;
- вопросы для самоподготовки к промежуточной аттестации и др.

Методические рекомендации по подготовке к учебным занятиям

Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям

Целью практических занятий является закрепление знаний путем вовлечения обучающихся в решения различного рода учебно-практических задач, выработки навыков пользования компьютерной техникой и справочной литературой. В связи с этим при подготовке к практическим занятиям обучающиеся обращаются к информации по соответствующим лекциям, учебникам и другим источникам, которые указаны в данной рабочей программе.

Виды практических занятий по дисциплине:

- обучающие тесты с обязательной процедурой самопроверки или проверки в аудиторных условиях правильности их выполнения;
- решение кейсов;
- решение ситуационных задач и др.

Методические рекомендации по решению практических заданий и задач

При решении задач (письменных заданий) следует соблюдать определённые правила: прежде чем приступить к выполнению задачи, разберитесь в теоретических аспектах данного вопроса, в понятийном аппарате соответствующей темы (взаимосвязанных тем).

Несмотря на то, что задания и задачи всегда имеют один четко определенный ответ, необходимо понимать, что этот ответ справедлив только в рамках одной из рассматриваемых теоретических моделей, и могут существовать альтернативные концепции. Более того, в зависимости от конкретных допущений, уточнений, вносимых в условия тестов, задач и задания, выводы и решения могут быть многовариантными. И если студент сумеет обосновать свою точку зрения, то и такой ответ следует считать правильным. Поэтому решение может быть не всегда однозначным.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся

Для качественной организации самостоятельной работы обучающихся преподавателю должен:

- овладеть технологией диагностики умений и навыков самостоятельной работы обучающихся в целях соблюдения преемственности в их совершенствовании;
- продумать процесс поэтапного усложнения заданий для самостоятельной работы обучающихся;
- обеспечить самостоятельную работу обучающихся учебно-методическими материалами, отвечающими современным требованиям управления указанным видом деятельности;
- разработать систему контрольно-измерительных материалов, призванных выявить уровень знаний.

Формы организации внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся может быть связана как с углублением понимания вопросов, изученных на учебных занятиях, так и изучением тем, не освещенных в ходе аудиторных занятий.

1-й уровень сложности (для обучающихся 1 курса):

- составление простого и развернутого плана выступления;
- составление словаря терминов, понятий и определений;
- выделение главных положений (тезисов) и соединение их логическими связями;
- постановка вопросов к тексту;
- ответы на вопросы к тексту и др.

2-й уровень сложности (для обучающихся 2 курса и далее):

- составление конспекта в виде таблицы, рисунка;
- решение задач, анализ проблемных ситуаций, решение кейсов;
- выполнение электронных презентаций и др.

В рамках аудиторной формы организации самостоятельная работа обучающихся современные педагогические подходы ориентируют преподавателя на сокращение удельного веса фронтальных заданий и комбинирование коллективных, парных, групповых (3-5 чел.) и индивидуальных форм организации студентов для выполнения

самостоятельных заданий.

При планировании самостоятельной работы обучающихся необходимо учитывать трудозатраты на выполнение отдельных заданий для избежания физических перегрузок обучающихся.

Методические рекомендации для подготовки к промежуточной аттестации

При подготовке к промежуточной аттестации необходимо изучить рекомендуемую литературу, актуализировать информацию, полученную обучающимися во время проведения занятий. Дополнительно целесообразно изучить научные статьи, научные работы по проблематике, которая отражена в рабочей программе дисциплины.

Вопросы для самоподготовки (к зачету):

1. Основные элементы архитектуры ИТ.
2. Бизнес-архитектура.
3. Инструменты описания моделей информации.
4. Стандарты метаданных.
5. Основные компоненты ИТ-инфраструктуры предприятия.
6. Факторы, определяющие ИТ-инфраструктуру предприятия.
7. Формирование структуры ИТ-службы предприятия.
8. Концепция управления ИТ-инфраструктурой предприятия.
9. Основы процессного управления ИТ.
10. Структура и состав Библиотеки ITIL.
11. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия.
12. Построение оптимальной ИТ-инфраструктуры предприятия на основе бизнес-стратегии предприятия.
13. Обеспечение информационной безопасности ИТ-инфраструктуры предприятия.
14. Цель и задачи службы Help Desk.
15. Особенности подхода MOF к сервис-менеджменту
16. Модели MOF. Библиотека ITIL в системе MOF.
17. Преимущества и недостатки эталонной модели управления ИТ-услугами HewlettPackard.
18. Основные процессы ITSM и их взаимосвязь.
19. Структура и результаты проекта по организации процессов ITSM.
20. Структура ИТ-стратегии предприятия и связь ее с бизнес-стратегией.

Методические рекомендации по подготовке электронных презентаций

Подготовка электронных презентаций состоит из следующих этапов:

1. Планирование презентации: определение основных содержательных аспектов доклада: определение целей; определение основной идеи презентации; подбор дополнительной информации; создание структуры презентации; проверка логики подачи материала; подготовка заключения.
2. Разработка презентации – подготовка слайдов презентации, включая вертикальную и горизонтальную логику, содержание и соотношение текстовой и графической информации в соответствии с требованиями.

Требования к мультимедийной презентации

Требования к структуре

- Количество слайдов адекватно количеству представленной информации;
- наличие титульного слайда;
- наличие слайда с использованными источниками.

Требования к содержанию

- Отражение в презентации основных этапов исследования (проблемы, цели, гипотезы, хода работы, выводов);
- содержание ценной, полной, понятной информации по теме;
- отсутствие грамматических ошибок и опечаток.

Требования к тексту

- Текст на слайде представляет собой опорный конспект (ключевые слова, маркированный или нумерованный список), без полных предложений;
- выделение наиболее важной информации с помощью цвета, размера, эффектов анимации.

Требования к шрифту

- Использование шрифта для заголовков не менее кегля 24, для информации – не менее кегля 18;

- Использование строчных букв.

Требования к средствам наглядности

- Использование средств наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т.д.);

- использование иллюстраций хорошего качества, с четким изображением;
- использование иллюстраций, помогающих наиболее полно раскрыть тему, не отвлекая от содержания.

Требования к оформлению

- Соответствие стиля оформления презентации (графического, звукового, анимационного) теме и содержанию выступления;
- Использование единого стиля оформления для всех слайдов презентации;
- оправданное использование эффектов.