Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования

**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**(Финансовый университет)**

**Уральский филиал Финуниверситета**

Кафедра «Социально-гуманитарных и естественно-научных дисциплин»

|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО  Директор  ООО «Альтернатива»  \_\_\_\_\_\_Т.В. Воцкая  18 января 2025 г. | 18 февраля 2025 г. |

Ю.В. Подповетная

**Б.1.2.2.1.1 ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ИТ-СЕРВИСАМИ**

для студентов, обучающихся по направлению подготовки

38.03.05 Бизнес-информатика,

профиль «ИТ-менеджмент в бизнесе»

*очная форма обучения*

*Рекомендовано Ученым советом Уральского филиала Финуниверситета (Протокол № 20 от «18» февраля 2025 г.)*

*Одобрено кафедрой «Социально-гуманитарные и естественно-научные дисциплины»*

*(Протокол № 10 от «27» мая 2025 г.)*

Челябинск, 2025

# УДК 658 (073)

**ББК 65.290.2**

# Рецензенты: Переверзев П.П., д.т.н., профессор кафедры технологии автоматизированного машиностроения Южно-Уральского государственного университета (Национального исследовательского университета)

**Подповетная Ю.В. Основы управления ИТ-сервисами.** Рабочая программа дисциплины для студентов очной формы обучения, обучающихся по направлению 38.03.05 «Бизнес-информатика» – Челябинск: Уральский филиал Финуниверситета, кафедра «Социально-гуманитарных и естественно-научных дисциплин», 2022 г. – 23 с.

В рабочей программе дисциплины определены ее цель, место в структуре ООП, требования к результатам освоения дисциплины, содержание программы, тематика практических занятий, формы самостоятельной работы, оценочные средства для текущего контроля и промежуточной аттестации, учебно-методическое и информационное обеспечение.

38.03.05 Бизнес-информатика *Учебное издание*

# Подповетная Юлия Валерьевна

**Б.1.2.2.1.1 ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ИТ-СЕРВИСАМИ**

Рабочая программа дисциплины

*Формат 60**90/16. Гарнитура Times New Roman*

*Усл. п.л. 4,6. Изд. № от . Тираж 100 экз.*

*Заказ №*

*Отпечатано в Уральском филиале Финуниверситета*

© Подповетная Ю.В. 2024

© Уральский филиал Финуниверситета, 2024

# Оглавление

1. [Наименование дисциплины](#_bookmark0) 5
2. [Перечень планируемых результатов освоения образовательной](#_bookmark1)

[программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения](#_bookmark1) [и планируемых результатов обучения по дисциплине](#_bookmark1) 5

1. [Место дисциплины в структуре образовательной программы](#_bookmark2) 7
2. [Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с](#_bookmark3) [выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной](#_bookmark3)

[работы обучающихся (в семестре, в сессию) для очной формы обучения](#_bookmark3) 8

1. [Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)](#_bookmark4) [дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов](#_bookmark4)

[учебных занятий](#_bookmark4) 9

* 1. [Содержание дисциплины](#_bookmark5) 9
  2. [Учебно-тематический план для очной формы обучения 1](#_bookmark6)0
  3. [Содержание практических и семинарских занятий 1](#_bookmark7)1

1. [Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной](#_bookmark8) [работы обучающихся по дисциплине. 1](#_bookmark8)3
   1. [Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной](#_bookmark9) [работы обучающихся по дисциплине 1](#_bookmark9)3
   2. [Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю.1](#_bookmark10)4
2. [Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации](#_bookmark11) [обучающихся по дисциплине 1](#_bookmark11)5
3. [Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой](#_bookmark12) [для освоения дисциплины](#_bookmark12) 18
4. [Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети](#_bookmark13)

[«Интернет»](#_bookmark13) 19

1. [Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 2](#_bookmark14)0
2. [Перечень информационных технологий, используемых при](#_bookmark15) [осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень](#_bookmark15) [необходимого программного обеспечения и информационных справочных](#_bookmark15)

[систем 2](#_bookmark15)1

[11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения 2](#_bookmark16)1

* 1. [Современные профессиональные базы данных и информационные](#_bookmark17)

[справочные системы 2](#_bookmark17)1

* 1. [Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты](#_bookmark18) [информации - не предусмотрено 2](#_bookmark18)2

1. [Описание материально-технической базы, необходимой для](#_bookmark19) [осуществления образовательного процесса по дисциплине: 2](#_bookmark19)2

# Наименование дисциплины

Б.1.2.2.1.1 «Основы управления ИТ-сервисами». Дисциплина Б.1.2.2.1.1 «Основы управления ИТ-сервисами» согласно учебным планам направления 38.03.05 «Бизнес-информатика» очной формы обучения.

# Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Таблица 1 – Структура планируемых результатов обучения по дисциплине для направления 38.03.05 «Бизнес-информатика» очной формы обучения 2022 г.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код компетенции | Наименование компетенции | Индикаторы достижения компетенции | Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторам и достижения компетенции |
| *профессиональные компетенции профиля (ПКП) и направления (ПКН)* | | | |
| ПКП-4 | способность разрабатывать предложения для заказчиков по вопросам использования ИТ для трансформации бизнеса | 1. Предлагает вариант изменения бизнес-модели предприятия/организации в условиях трансформации бизнеса   2. Консультирует заказчиков по выбору направлений изменений ИТ-ландшафта предприятия/организации с учетом целей трансформации бизнеса | **Знать:** основные процессы управления ИТ-  инфраструктурой; взаимосвязи процессов управления ИТ- инфраструктурой и процессов управления ИТ-услугами; современные методики и стандарты управления ИТ- инфраструктурой.  **Уметь:** анализировать процессы управления ИТ- инфраструктурой; выявлять  причины их неэффективности; выполнять реинжиниринг процессов с использованием современных стандартов и методик.  **Знать:** основы моделирования бизнес-процессов; основные понятия, категории и инструменты реинжиниринга;  особенности использования |
| ПКН-9 | способность управлять моделью сорсинга | 1. Демонстрирует знания о моделях сорсинга  2. Применяет различные модели сорсинга для конкретных предприятий |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | информационных сервисов. **Уметь:** решать задачи реинжиниринга с использованием современных стандартов и методик.  **Знать**: современный инструментарий реинжиниринга процессов управления и коммуникациями между ИТ-персоналом и бизнес пользователями.  **Уметь**: применять современные методы реинжиниринга процессов управления, владеть способностью совершенствования коммуникаций между ИТ- персоналом и бизнес- пользователями |
| ПКН-10 | Способность применять знания по сервисно-ориентированному подходу в ИТ и консультировать по вопросам управления ИТ-сервисами | 1. Проектирует каталог ИТ-услуг  2. Выявляет ИТ-процессы, необходимые для реализации ИТ-сервисов  3. Консультирует по вопросам управления ИТ-сервисами | **Знать** каналы распространения информации и организации совместной работы (командной работы); преимущества и ограничений цифровых средств при общении и совместной работе; культуру общения, принятую в цифровой среде; принципы создания и  функционирования Интернет- сообществ.  **Уметь** использовать цифровые средства общения при взаимодействии с другими людьми, в том числе для организации совместной деятельности; выбирать цифровые медиа (текст, фото, видео, анимация и т.п.) в соответствии с культурными, познавательными и личностными особенностями собеседника. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **Знать** платформы для реализации корпоративных порталов; сервисы, предоставляемые корпоративными порталами, обеспечивающие взаимодействия и коммуникации  **Уметь** применять знания о порталах в профессиональной деятельности для организации взаимодействия и коммуникации |
| **Знать** основные классы ИТ- решений, применяемых для коммуникации в организации; **Уметь** и использовать на практике функционал систем электронного документооборота и систем управления контентом для решения образовательных и профессиональных задач. |

# Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б.1.2.2.1.1 «Основы управления ИТ-сервисами» является обязательной дисциплиной вариативной части профессионального цикла дисциплин по направлению подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика» (степень (квалификация) бакалавр).

Дисциплина базируется на знаниях, полученных студентами при изучении как дисциплин управленческой направленности, так и технологических дисциплин, сформировавших навыки применения, конфигурирования и проектирования информационных систем.

Компетенции, знания, навыки и умения, полученные в ходе изучения дисциплины, должны всесторонне использоваться и развиваться студентами:

* + в качестве методологической базы для подготовки и защиты выпускной квалификационной работы;
  + при работе в команде проекта развития информационной системы управления контентом компании;
  + при участии в разработке ИТ-стратегии, при выполнении задачи оценки выбора технологического направления развития систем управления контентом;
  + при оценке текущего уровня прикладных разработок консалтинговых компаний в области управления контентом организации;
  + -в процессе последующей профессиональной и научной

деятельности.

# Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию) для очной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц. Вид текущего контроля для студентов очной формы обучения – домашнее творческое задание в 6 семестре.

Таблица 2 – Трудоемкость дисциплины Б.1.2.2.1.1 «Основы управления ИТ-сервисами» (очная форма обучения)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид учебной работы по дисциплине** | **Всего**  **(в з/ед. и часах)** | **Семестр (в часах)** |
| 6 сем очн. |
| **Общая трудоемкость дисциплины** | 5 зач.ед.  180 час. | 5 зач.ед.  180 час. |
| ***Контактная работа - Аудиторные***  ***занятия*** | 68 | 68 |
| *Лекции* | 34 | 34 |
| *Практические и семинарские занятия, т.ч.* | 34 | 34 |
| ***Самостоятельная работа*** | 112 | 112 |
| Вид текущего контроля | *домашнее творческое задание* | *домашнее творческое задание* |
| Вид промежуточной аттестации | *Экзамен* | *Экзамен* |
| ***Контроль*** | **48** | **48** |

# Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

# Содержание дисциплины

# Тема 1. Основные понятия управления информационно- технологическими сервисами (ИТ-услугами).

Сервисная организация. Типы провайдеров услуг. ИТ-служба как провайдер ИТ- услуг. Клиенты и услуги ИТ-службы. Взаимоотношения ИТ-службы с клиентами внутри организации. Библиотека ITIL. Эволюция библиотеки. ITSM и ITIL. Версия ITIL 2011 г. и её основные особенности. Структура библиотеки ITIL. Информационная поддержка процедур управления ИТ-сервисов в компании: внедрение, ИТ-решения.

# Тема 2 Стратегия ИТ- услуг.

Основные процессы стратегии услуг. Управление стратегией услуг. Управление портфелем услуг. Управление финансами. Управление взаимоотношениями с бизнесом. Управление спросом.

# Тема 3. Проектирование и разработка услуг.

Проектирование и разработка услуг и трансформация бизнеса. Основные понятия проектирования и разработки услуг. Основные процессы проектирования и разработки услуг. Управление уровнем услуг (уровнем обслуживания). SLA, OLA, UC. Формы SLA. Мягкие и жёсткие контракты, преимущества и недостатки. Управление поставщиками. Специфика проектирования и разработка услуг применительно к ИТ-службе. Современные стандарты и методики проектирования и разработки услуг и их применимость в ИТ-службе.

# Тема 4. Подготовка и развёртывание услуг.

Сложности согласования архитектуры ECM с корпоративными стейкхолдерами при использовании различных ИТ-решений. История и перспективы развития ведущих ECM-технологий.

Классификация прикладных архитектур для реализации систем управления контентом предприятия (ECM).

# Тема 5. Предоставление услуг.

Применение сетевых сервисов для управления услугами предприятия. Основные понятия предоставления услуг. Управление событиями, инцидентами и проблемами. Выполнение запросов и управление доступом.

# Тема 6. Непрерывное улучшение услуг. Стандарт ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000.

Основные понятия непрерывного улучшения услуг. Семь шагов непрерывного улучшения услуг. Распространённые методики улучшения. Стандарт ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000. Назначение и структура стандарта. Задача аудита процессов управления услугами. Процессная модель ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000, сходства и различия с процессной моделью ITIL. Уровень детализации описания процессов.

# Учебно-тематический план для очной формы обучения

Таблица 3 – Распределение бюджета времени при изучении дисциплины Б.1.2.2.1.1 «Основы управления ИТ-сервисами» (в часах) для направления 38.03.05 «Бизнес-информатика» очной формы обучения

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование темы (раздела) дисциплины** | **Трудоемкость в часах** | | | | | | | **Формы текущего контроля** **успеваемости** |
| **Всего** | **Аудиторная работа** | | | | **Самостоятельн ая работа** | |
| Общая | Лекции | Практические и  семинарские занятия | В том числе, в интерактивной форме |
| 1 | Тема 1. Основные понятия управления информационно- технологическими сервисами (ИТ- услугами) | 29 | 11 | 6 | 5 | - | 18 | Дискуссия.  Выполнение и защита практических заданий.  Опрос.  Обсуждение. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 | Тема 2. Стратегия ИТ- услуг | 29 | 11 | 6 | 5 | - | 18 |  |
| 3 | Тема 3. Проектирование и разработка услуг | 31 | 13 | 6 | 7 | - | 18 |
| 4 | Тема 4. Подготовка и развёртывание услуг | 31 | 11 | 6 | 5 | - | 20 |
| 5 | Тема 5. Предоставление услуг | 30 | 10 | 4 | 6 | - | 20 |
| 6 | Тема 6.  Непрерывное улучшение услуг. Стандарт ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000 | 30 | 12 | 6 | 6 | - | 18 |
|  | Экзамен |  |  |  |  |  |  |  |
| В целом по дисциплине | | 180 | 68 | 34 | 34 | - | 112 |  |

# Содержание практических и семинарских занятий

Таблица 4

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование темы (раздела) дисциплины** | **Вопросы к практическому занятию** | **Формы проведения занятий** |
| Тема 1.  Основные понятия  управления информационно- технологическими сервисами (ИТ- услугами) | 1. Анализ портфеля услуг 2. Анализ вариантов стратегии услуг 3. Расчёт затрат, связанных с созданием, предоставлением и сопровождением услуг 4. Анализ ролей и ответственностей ИТ-службы и бизнес-заказчиков ИТ- услуг.   *Рекомендуемые источники: раздел 8 [2, 3]; раздел 9 [5, 6,*  *8]* | Устный опрос, обсуждение  проблемных вопросов темы, решение  ситуационных задач, дискуссия по теме. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тема 2. Стратегия ИТ- услуг | 1. Основные характеристики каталога услуг. 2. Определения доступности и непрерывности услуг. 3. Построение процессов управления поставщиками   *Рекомендуемые источники: раздел 8 [2, 3]; раздел 9 [5, 6,*  *8]* | Устный опрос, обсуждение проблемных вопросов темы, решение тестов. |
| Тема 3. Проектирование и разработка услуг | 1. Анализ вариантов приобретения мощностей для предоставления ИТ- услуг. 2. Анализ изменений и управление услугами.   *Рекомендуемые источники: раздел 8 [2, 3]; раздел 9 [5, 6,*  *8]* | Устный опрос, обсуждение проблемных вопросов темы, решение  ситуационных задач, дискуссия  по теме. |
| Тема 4. Подготовка и развёртывание услуг | 1. Планирование подготовки и развёртывания ИТ- услуг. 2. Управление активами 3. Управление конфигурациями   *Рекомендуемые источники: раздел 8 [2, 3]; раздел 9 [5, 6,*  *8]* | Обсуждение проблемных вопросов темы, решение  ситуационных и аналитических задач |
| Тема 5. Предоставление услуг | 1. Классификация событий 2. Анализ и обработка инцидентов 3. Управление проблемами 4. Классификация и выполнение запросов.   *Рекомендуемые источники: раздел 8 [2, 3]; раздел 9 [5, 6,*  *8]* | [Обсуждение проблемных вопросов темы, решение  кейсов,  выполнение тестовых  заданий. |
| Тема 6.  Непрерывное улучшение услуг. Стандарт ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000 | 1. Описание семи шагов процесса непрерывного улучшения услуг 2. Анализ процессной модели стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000 и её отличий от модели ITIL 3. Внедрение стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000.   *Рекомендуемые источники: раздел 8 [2, 3]; раздел 9 [5, 6,*  *8]* | проблемных вопросов темы, решение  ситуационных и аналитических задач |

# Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

* 1. **Перечень учебно-методического обеспечения для** самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Таблица 5 – Трудоемкость самостоятельной работы студентов по дисциплине Б.1.2.2.1.1 «Основы управления ИТ-сервисами» (в часах) для направления 38.03.05 «Бизнес-информатика» очной формы обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование тем дисциплины** | **Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение** | **Формы внеаудиторной**  **самостоятельной работы** |
| Тема 1.  Основные понятия управления информационно- технологическими сервисами (ИТ- услугами) | 1. Структура библиотеки ITIL. 2. Информационная поддержка   процедур управления ИТ-сервисов в компании.   1. Внедрение, ИТ-решения. | Изучение методических материалов по теме в электронном виде и рекомендуемых разделов  основной и дополнительной литературы, интернет- источников.  Подготовка к практическим занятиям.  Выполнение самостоятельных заданий. |
| Тема 2. Стратегия ИТ- услуг | 1. Управление финансами. 2. Управление взаимоотношениями с бизнесом. 3. Управление спросом. | Подготовка к практическим занятиям.  Выполнение самостоятельных заданий. |
| Тема 3. Проектирование и разработка услуг | 1. Специфика проектирования и разработка услуг применительно к ИТ-службе. 2. Современные стандарты и методики проектирования и разработки услуг и их применимость в ИТ-службе. | Обсуждение проблемных вопросов темы, решение  ситуационных задач, дискуссия по теме.  Групповое обсуждение результатов |
| Тема 4. Подготовка и развёртывание услуг | 1. История и перспективы развития ведущих ECM-технологий. 2. Классификация прикладных   архитектур для реализации систем управления контентом предприятия (ECM). | Обсуждение проблемных вопросов темы, решение  ситуационных задач, дискуссия по теме.  Групповое обсуждение результатов |
| Тема 5. Предоставление услуг | 1. Управление событиями, инцидентами и проблемами. 2. Выполнение запросов и управление доступом. | Обсуждение проблемных вопросов темы, решение  ситуационных задач, дискуссия по теме.  Групповое обсуждение результатов |
| Тема 6.  Непрерывное улучшение услуг. Стандарт ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000 | 1. Процессная модель ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000, сходства и различия с процессной моделью ITIL. 2. Уровень детализации описания процессов. | Обсуждение проблемных вопросов темы, решение  ситуационных задач, дискуссия по теме.  Групповое обсуждение результатов |

# Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

Текущий контроль проводится в форме домашнего творческого задания. Цель домашнего творческого задания - закрепить полученные теоретические знания по учебной дисциплине Б.1.2.2.1.1 «Основы управления ИТ-сервисами» и сформировать практические навыки по дисциплине и оценке проектов. Работа выполняется студентом в письменном виде. В процессе работы над заданиями закрепляются и расширяются знания по вопросам теории и приобретаются навыки практической работы.

Для выполнения заданий необходимо изучить соответствующие нормативные документы и экономическую литературу, рекомендуемые для изучения данной учебной дисциплины. Работа включает задания, которые определяются преподавателем, либо самостоятельно студентом по согласованию с преподавателем. Решение заданий предполагает приведение обоснования решения и объяснение экономического смысла полученных значений показателей.

При необходимости в процессе работы над заданиями студент может получить индивидуальную консультацию у преподавателя. Выполненные задания проверяются преподавателем и оцениваются по зачетной системе.

# Примерный перечень заданий домашнего творческого задания

1. Концепция DevOps и её развитие 2. Структура процессной модели системы стандартов ISO/IEC 20000 и её отличия от структуры модели ITIL
2. Сравнительный анализ услуг облачного хранения данных, предоставляемых Google, Яндекс и Microsoft.
3. Анализ процессов поддержки услуг, оказываемых компанией- разработчиком ПО.
4. . Анализпроцессов поддержки услуг консалтинговой компании, специализирующейся в области ИТ.
5. . Анализпроцессов поддержки услуг, оказываемых компанией, предоставляющей IaaS-услуги.
6. Анализ процессов управления услугами, оказываемыми компанией, разрабатывающей ПО с использованием метода SCRUM.
7. Анализ процессов предоставления услуг МФЦ (на примере 2-3 конкретных услуг)
8. Анализ процессов предоставления услуг консалтинговой компании, специализирующейся в области ИТ.
9. Анализ процессов предоставления услуг, оказываемых компанией, разрабатывающей мобильные приложения.
10. Анализ процессов предоставления услуг, оказываемых компанией, выполняющей аудит системы управления услугами в соответствии с ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000.
11. Анализ процессов управления услугами ИТ-организации, предоставляющей услуги автоматизации бизнес-процессов без привлечения внешних провайдеров услуг.

12. Анализ процессов управления услугами ИТ-организации, предоставляющей услуги автоматизации бизнес-процессов с привлечением подрядчиков- внедренцев ИТ-решений.

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях кафедры.

# Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине:

Перечень компетенций представлен в разделе 2, который характеризует перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

# Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

|  |  |
| --- | --- |
| **Компетенция** | **типовые задания** |
| ПКП-4  способность разрабатывать предложения для заказчиков по вопросам использования ИТ для трансформации бизнеса | 1. Предлагает вариант изменения бизнес-модели предприятия/организации в условиях трансформации бизнеса  **Задание 1**  ИТ-организация, оказывающая услуги бизнес-заказчикам, столкнулась с проблемой назначения приоритетов работам по созданию ИТ-услуг. Из-за изменений в ассортименте товаров и услуг бизнес-организации и неопределённости спроса на новые товары и  услуги ценность для организации бизнес-процессов, связанных с производством и продажей товаров и услуг, изменилась. Соответственно, старые правила назначения приоритетов работам по автоматизации бизнес- процессов перестали соответствовать требованиям бизнес-заказчиков. Новые правила пока не сформировались, поэтому приоритеты, назначенные Service Desk стали постоянно вызывать возражения заказчиков услуг.  Как можно регламентировать взаимоотношения ИТ-организации и бизнес- заказчиков, чтобы снизить негативный эффект от изменений в бизнесе? Ответ обоснуйте.  **Задание 2**  ИТ-организация компании «Х» принимает решение заменить часть своих действующих ИТ-услуг облачными ИТ-услугами, предоставляемыми внешним провайдером. В частности, предполагается заменить часть бизнес-приложений собственной разработки стандартными приложениями по схеме SaaS. Как и какие ITSM-процессы должна изменить ИТ-организация для поддержания существующего уровня качества ИТ-услуг? Какие требования нужно внести в контракты с внешним провайдером?  2. Консультирует заказчиков по выбору направлений изменений ИТ-ландшафта предприятия/организации с учетом целей трансформации бизнеса  **Задание 3**  Разработать шаблоны SLA, OLA и UC для использования ИТ- организацией, предоставляющей услуги автоматизации  бизнес¬процессов. Программные компоненты услуги разрабатываются ИТ- организацией, лицензии на программную платформу и инструментарий разработки находятся в собственности бизнес- организации и доступны для использования ИТ-организацией, аппаратная платформа предоставляется внешним провайдером по схеме SaaS.  **Задание 4**  Разработать модели бизнес-процессов событий и инцидентов для услуги «Доступ к корпоративному хранилищу данных». Услуга реализуется на базе предоставляемой внешним провайдером услуги  «Облачное хранение информации». BI-компонент услуги реализован ИТ-организацией самостоятельно. Определите возможные количественные и качественные эффекты от внедрения предлагаемого вами решения. |
| ПКН-9  способность управлять моделью сорсинга | 1. Демонстрирует знания о моделях сорсинга  2. Применяет различные модели сорсинга для конкретных предприятий |
| ПКН-10  способность применять знания по сервисно-ориентированному подходу в ИТ и консультировать по вопросам управления ИТ-сервисами | 1. Проектирует каталог ИТ-услуг  2. Выявляет ИТ-процессы, необходимые для реализации ИТ-сервисов  3. Консультирует по вопросам управления ИТ-сервисами |

**Примерный перечень вопросов к экзамену**

* 1. Структура ITIL v.2011, назначение документа, основные понятия, используемые в документе
  2. Типы провайдеров услуг, их сходства и различия
  3. Управление стратегией услуг, подход ITIL к стратегическому планированию услуг
  4. Портфель услуг, структура, назначение, управление им
  5. Управление финансами ИТ-услуг
  6. Управление взаимоотношениями с бизнесом
  7. Стратегическое управление услугами ИТ-организации
  8. Стратегическая «Школа внешней среды» и роль доверия в стратегии ИТ-организации
  9. Клиенты и услуги ИТ-организации (2-3 примера)
  10. 10.Основные аспекты проектирования и разработки услуг в ITIL.

11.Управление уровнем услуг

1. Управление поставщиками
2. Проектирование и разработка услуг в ИТ-организации: структура цепи добавленной стоимости ИТ-организации
3. Проектирование и разработка услуг в ИТ-организации: оценка и планирование работ
4. Управление поставщиками ИТ-организации
5. Подготовка и развёртывание ИТ-услуг: планирование
6. Подготовка и развёртывание ИТ-услуг: управление изменениями
7. Подготовка и развёртывание ИТ-услуг: оценка изменений
8. Предоставление услуг: основные функции
9. Предоставление услуг: управление событиями
10. Предоставление услуг: управление инцидентами
11. Предоставление услуг: управление проблемами
12. Подход ITIL к непрерывному улучшению услуг
13. Стандарт ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000: назначение и предполагаемое использование
14. Стандарт ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000: структура процессов (1-2 примера процессов), сходства и различия между ними и процессами ITIL.
15. Описать полную схему измерения ИТ-услуг.
16. Охарактеризовать уровни возможностей процессов ITSM.

# Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины:

**Рекомендуемая литература**

**А) основная**

* 1. Бирюков, А. Н. Процессы управления информационными

технологиями :учебное пособие / А.Н. Бирюков. - Москва : КНОРУС, 2019. - 207 с. - Текст : непосредственный. - То же. — ЭБС BOOK.ru. — URL: https://book.ru/book/932188 (дата обращения: 19.08.2022). — Текст : электронный

# Б) дополнительная:

* 1. Свод знаний по управлению бизнес-процессами. BPM СВОК 3.0: пер. с англ. / под ред. А.А. Белайчука, В.Г. Елиферова. - Москва: Альпина Паблишер, 2016. - 480 с. - ЭБС ZNANIUM.com. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/558829 (дата обращения: 19.02.2022), ЭБС Alpina Digital. - URL: <http://lib.alpinadigital.ru/ru/library/book/8013> (дата обращения: 19.08.2022) — Текст : электронный.
  2. Логинов В.Н. Информационные технологии управления. -М.: Кнорус, 2013.- 240 с. Режим доступа <http://www.book.ru/view/914378>
  3. Кузьмин А.М., Коротков А.В. Управление в глобальном информационном обществе. Учебно-метод. пособие. Мос. гос.ин-т междунар. отношений (ун-т) МИД России, каф. глобальных информ. процессов и ресурсов. – М:МГИМО-Университет, 208. -109с.

# Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

# «Интернет»:

* 1. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) - <http://elib.fa.ru/>
  2. Электронно-библиотечная система BOOK.RU - [http://www.book.ru](http://www.book.ru/)
  3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН» - <http://biblioclub.ru/>
  4. Электронно-библиотечная система - Znanium [http://www.znanium.com](http://www.znanium.com/)
  5. Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» - <https://www.biblio-online.ru/>
  6. Деловая онлайн-библиотека Alpina Digital - <http://lib.alpinadigital.ru/>
  7. Научная электронная библиотека - eLibrary.ru [http://elibrary.ru](http://elibrary.ru/)
  8. Электронная библиотека - [http://grebennikon.ru](http://grebennikon.ru/)
  9. Национальная электронная библиотека - Ьйр://нэб.рф/
  10. Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки - <https://dvs.rsl.ru/>

# Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

**Методические рекомендации по изучению дисциплины**

Студентам необходимо:

* 1. Ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины (далее - РПД), с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы. РПД, а также все методические разработки по данной дисциплине имеются на образовательном портале и сайте филиала.
  2. Ознакомиться с графиком консультаций преподавателей кафедры.

# Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

Продуктивность усвоения учебного материала во многом определяется интенсивностью и качеством самостоятельной работы студента. Самостоятельная работа предполагает формирование культуры умственного труда, самостоятельности и инициативы в поиске и приобретении знаний; закрепление знаний и навыков, полученных на всех видах учебных занятий; подготовку к предстоящим занятиям, экзаменам; выполнение контрольных, рефератов.

Самостоятельный труд развивает такие качества, как организованность, дисциплинированность, волю, упорство в достижении поставленной цели, вырабатывает умение анализировать факты и явления, учит самостоятельному мышлению, что приводит к развитию и созданию собственного мнения, своих взглядов. Умение работать самостоятельно необходимо не только для успешного усвоения содержания учебной программы, но и для дальнейшей творческой деятельности.

Основу самостоятельной работы студента составляет работа с учебной и научной литературой. Из опыта работы с книгой (текстом) следует определенная последовательность действий, которой целесообразно придерживаться. Сначала прочитать весь текст в быстром темпе. Цель такого чтения - в том, чтобы создать общее представление об изучаемом (не запоминать, а понять общий смысл прочитанного). Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны выполняться самостоятельно и представляться в срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

При подготовке самостоятельных заданий студентам следует:

* руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;
* выполнять все плановые задания, выданные преподавателем для самостоятельной подготовки, разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;
* при подготовке следует использовать нормативные документы Финансового университета, а именно, - Положения о реферате, эссе, контрольной работе, домашнем творческом задании студента по дисциплине (модулю), утвержденные приказом Финуниверситета от 01.04.2014 № 611/о

# Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем:

# 11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения:

* Windows Microsoft office (Word, Excel, PowerPoint) и т.д.
* Антивирус ESET ENDPOINT SECURITY

# Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- «Консультант Плюс», «Гарант».

- Аналитическая система Bloomberg Professional.

- SPSS Statistics (Statistical Package for the Social Sciences – статистический пакет для социальных наук).

- [www.iteam.ru/publications/strategy/](http://www.iteam.ru/publications/strategy/) - ITeam-Технологии корпоративного управления.

- базы данных Росстата: ЦБСД, ЕМИСС, ССРД МВФ.

# Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации - не предусмотрено.

# Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база Уральского филиала Финансового университета соответствует действующим противопожарным правилам и нормам, обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде Уральского филиала Финансового университета.