

Аннотация дисциплины

«Основы управления ИТ-сервисами»

Цель дисциплины:

Формирование у обучающихся системного взгляда на задачу управления ИТ-услугами, освоение наиболее распространённых референтных процессных моделей, описывающих процессы управления ИТ-услугами.

Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина «Основы управления ИТ-сервисами» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений, основной образовательной программы и входит в профиль и цикл профиля (элективный), профиль «ИТ-менеджмент в бизнесе» для направления подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика», ОП «Цифровая трансформация управления бизнесом», профиль: «ИТ-менеджмент в бизнесе».

Краткое содержание:

Управление ИТ-услугами как раздел ИТ-менеджмента. ИТ-услуги и ИТ-организация. Библиотека ITIL версии 2. Процессы поддержки услуг. Библиотека ITIL версии 2. Процессы предоставления услуг. Библиотека ITIL версии 2011. Стратегия ИТ-услуг. Библиотека ITIL версии 2011. Проектирование и разработка ИТ-услуг. Библиотека ITIL версии 2011. Развёртывание услуг. Библиотека ITIL версии 2011. Предоставление услуг. Библиотека ITIL версии 2011. Непрерывное улучшение услуг. Современные направления развития ITSM.