

**АННОТАЦИЯ**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«Основы управления ИТ-сервисами»**  
**НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ**  
**38.03.05 БИЗНЕС-ИНФОРМАТИКА**

**Цели и задачи освоения дисциплины**

Дисциплина Б.1.2.2.2 «Основы управления ИТ-сервисами» изучается, согласно учебного плана, по направлению подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика».

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Целью учебной дисциплины является формирование у студентов системы теоретических знаний в области управления деятельностью организации с помощью информационных систем (ИС) и информационных технологий (ИТ), а также ознакомление с возможностью управления информационными потоками между хозяйственными подразделениями (бизнес-функциями) внутри организации и информационной поддержкой связей с другими организациями через бизнес-приложения.

Основные задачи дисциплины заключаются в ознакомлении студентов с возможностями автоматизации стандартных бизнес-процессов, современными концепциями управления организацией с помощью ИТ, особенностями выбора ИС и методологиями проектирования и внедрения информационных систем управления предприятия (ИСУП), изучение характеристик ИСУП класса MRP II и ERP. Дается обзор ИТ-решений для бизнеса, в т.ч. рассматриваются облачные технологии. Изучаются подходы экономического обоснования выбора информационных систем.

**3. Содержание дисциплины**

**Содержание дисциплины**

**Тема 1: ИТ-сервисы как форма предоставления ценности**

Основные понятия ИТ-менеджмента. Понятие ИТ-сервиса. Классификация ключевых характеристик ИТ-сервиса, характеристики ИТ-сервиса (услуги). Основы процессной модели управления ИС-службой в ее взаимосвязи с ИТ-сервисами, с одной стороны, и функциональной моделью с другой. Функциональные области управления службой ИС. Разрыв между требованиями и ожиданиями. Управление услугами. Компонентный и сервисный подход к управлению ИТ-услугами.

**Тема 2. ИТIL/ITSM- концептуальная основа процессов ИС-службы**

Методологические основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия, базирующиеся на библиотеке передового опыта ИТILи модели ITSM. Общие сведения о библиотеке ИТIL. Процессы поддержки ИТ-сервисов. Процессы предоставления ИТ-сервисов. Соглашение об уровне сервиса. Задачи и диаграммы активности для оперативных и стратегических процессов ИТ-службы современной организации. Роль соглашения об уровне сервиса для ИТ-службы предприятия. Уровни зрелости в соответствии с моделью CMMi.

**Тема 3. Введение в ИТIL**

Основные компоненты библиотеки ИТIL, назначение ИТIL, состав ИТIL, ключевые термины в контексте ИТIL, история развития. Введение в ИТIL. Основные термины. Жизненный цикл услуги. Ценность услуги для заказчика и границы ответственности поставщика.

**Тема 4. Построение стратегии как этап жизненного цикла услуг, структура основных процессов этапа**

Разработка стратегии как этап жизненного цикла услуг: назначение, основные принципы и результаты. Типы поставщиков услуг. Принцип "4П". Построение стратегии как этап жизненного цикла услуг. Функции и процессы в жизненном цикле услуги. Факторы,

влияющие на ценность услуги. Типы поставщиков услуг. Фундаментальные основы планирования. Ключевые деятельности в рамках построения стратегии: определение ценности услуги, формирование портфеля услуг и каталога услуг, управление финансами, моделирование спроса, оптимизация предоставления услуг, возврат инвестиций. Определение возможностей и ценности услуги. Формирование портфеля услуг.

#### **Тема 5. Проектирование услуг как этап жизненного цикла услуг, структура основных процессов этапа**

Проектирование услуг как этап жизненного цикла услуг: назначение, основные принципы и результаты. Проектирование услуг как этап жизненного цикла. Проектирование архитектур технологий. Проектирование методов и метрик для измерения. Процессы и деятельности в рамках этапа проектирования услуг: управление каталогом услуг, управление уровнем услуг, управление мощностями и управление доступностью. Ключевые показатели эффективности процесса.

#### **Тема 6. Управление непрерывностью услуг**

Процессы и деятельности в рамках этапа проектирования услуг: Управление непрерывностью услуг. Для каждого процесса рассматривается цель, входы и выходы, основные деятельности и ключевые показатели эффективности. Управление непрерывностью услуг. Управление информационной безопасностью. Преобразование и контроль услуг.

#### **Тема 7. Внедрение как этап жизненного цикла услуг**

Внедрение услуг как этап жизненного цикла услуг: назначение, основные принципы, входы и выходы. Основные принципы этапа внедрения.

#### **Тема 8. Решения ведущих ИТ-вендоров по управлению информационными системами**

Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами: Методология компании Hewlett-Packard, представленная моделью ITSMReferenceModel и программные средства автоматизации управления ИТ-инфраструктурой предприятия HP OpenView. Модель информационных процессов ITSMReferenceModel. Программные решения HP OpenView. Управление ИТ-ресурсами.

Решения IBM по управлению информационными системами: модель информационных процессов ITRM и семейство продуктов IBM/Tivoli для управления. Модель информационных процессов ITRM. Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli.

Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем: набор инструментов, моделей, методик и рекомендаций Microsoft для решения задач управления ИТ-инфраструктурой предприятия, которые призваны обеспечить построение управляемых ИС высокой надежности, доступности и защищенности.

Методологическая основа построения управляемых ИС. Инструментарий управления ИТ-инфраструктурой.