

Основы управления информационно-технологическими сервисами**Цель дисциплины:**

Формирование у обучающихся теоретического фундамента для планирования процессов управления ИТ-процессами и услугами и обеспечение общепризнанными методиками для реализации проектов по их управлению в организации. Изучение дисциплины предполагает решение ряда задач, включающих: понимание отношения бизнеса к ИТ-службе и ее роли в формировании ценности для заказчиков, знакомство с основными принципами нового направления в ИТ-менеджменте как ITSM, или управление ИТ-услугами, изучение ITIL как практики управления услугами.

Место дисциплины в структуре ОП:

Дисциплина «Основы управления информационно-технологическими сервисами» является дисциплиной вариативной части основной образовательной программы и входит в модуль дисциплин профиля по направлению подготовки 38.03.05 – «Бизнес-информатика», профиль «ИТ-менеджмент в бизнесе».

Краткое содержание дисциплины:

Ценности и цели ИТ для бизнеса, для ИТ-директора, для инженера. Основные понятия управления ИТ-услугами (ИТ-сервисами). Понятие ИТ-сервиса. Основные принципы управления ИТ-сервисами. ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов службы ИС. Введение в ITIL. Управление ИТ-сервисами. Предоставление и поддержка услуг. Построение стратегии как этап жизненного цикла услуг, структура основных процессов этапа. Управление внешними поставщиками услуг. Интеграции внутренних и внешних ИТ-сервисов. Информационные системы для управления работой ИТ-департамента.