

**Федеральное государственное образовательное бюджетное
учреждение высшего образования
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(Финансовый университет)**

**Департамент бизнес-информатики
Факультета информационных технологий и анализа больших данных**

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и
методической работе

_____ Е.А. Каменева
21.04.2023 г.

В.А. Емельянов
Основы управления ИТ-сервисами

Рабочая программа дисциплины
для студентов, обучающихся по направлению подготовки
38.03.05 Бизнес-информатика
ОП «Цифровая трансформация управления бизнесом»,
Профиль: «Технологии цифровых бизнес-моделей»

*Рекомендовано Ученым советом Факультета информационных
технологий и анализа больших данных
(протокол № 31 от 18.04.2023 г.)*

*Одобрено Советом учебно-научного Департамента бизнес-информатики
(протокол № 7 от 28.03.2023 г.)*

Москва 2023

Содержание

1. Наименование дисциплины	3
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	3
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
Объём дисциплины для 2021 и 2022 гг. приема	Ошибка! Закладка не определена.
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий	5
5.1. <i>Содержание дисциплины</i>	5
5.2. <i>Учебно-тематический план</i>	9
5.3. <i>Содержание практических и семинарских занятий</i>	10
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	12
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	14
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	18
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:	19
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	20
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем	20
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	21

1. Наименование дисциплины
«Основы управления ИТ-сервисами».

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате изучения дисциплины у студентов должны быть сформированы следующие компетенции:

Таблица 1

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
ПКН-10	Способность применять знания по сервисно-ориентированному подходу в ИТ и консультировать по вопросам управления ИТ-сервисами	1. Проектирует каталог ИТ-услуг.	Знать: основные понятия, связанные со стратегией услуг, определения портфеля и каталога услуг, процессы управления каталогом услуг Уметь: анализировать требования к существующим и будущим ИТ-услугам, разрабатывать соглашения о уровне обслуживания, взаимодействовать с заказчиками ИТ-услуг и другими стейкхолдерами
		2. Выявляет ИТ-процессы, необходимые для реализации ИТ-сервисов.	Знать: процессы ITIL v2 и ITIL v2011, практики и процессы ITIL v4, процессы ISO 20000 Уметь: анализировать ИТ-процессы организации, проводить реинжиниринг процессов в соответствии с лучшими практиками ITIL и ISO 20000 Знать: ITIL v2 – ITIL v2011, основные понятия ITIL v4, ISO 20000
		3. Консультирует по вопросам управления ИТ-сервисами.	Уметь: анализировать ИТ-цели и ИТ-процессы организации, требования заказчиков ИТ-услуг, планировать реинжиниринг процессов управления ИТ-сервисами, организовывать деятельность по реинжинирингу процессов

ПКП-2	Способность обеспечивать поддержку цифровых бизнес-моделей на инфраструктурно-технологическом уровне	1. Выявляет и формулирует требования к информационно-технологической инфраструктуре компании с целью обеспечения поддержки функционирования цифрового бизнеса.	Знать: требования к информационно-технологической инфраструктуре компании Уметь: формулировать требования к информационно-технологической инфраструктуре компании
		2. Применяет методы управления архитектурой организации для обеспечения соответствия технологической инфраструктуры требованиям цифровой бизнес-модели компании.	Знать: методы управления архитектурой организации Уметь: применять методы управления архитектурой организации для обеспечения соответствия технологической инфраструктуры требованиям цифровой бизнес-модели компании.
ПКН-9	Способность управлять моделью сорсинга	1. Демонстрирует знания о моделях сорсинга.	Знать: распространённые современные бизнес-модели провайдеров услуг Уметь: анализировать применимость современных бизнес-моделей провайдеров услуг для конкретной организации, разрабатывать обоснованные рекомендации по изменению существующей бизнес-модели провайдера услуг
		2. Применяет различные модели сорсинга для конкретных предприятий.	Знать: распространённые современные бизнес-модели провайдеров услуг Уметь: анализировать существующий ИТ-ландшафт организации, разрабатывать рекомендации по изменению ИТ-ландшафта с учетом целей трансформации бизнеса

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы управления ИТ-сервисами» относится к циклу профиля (элективный) профиля «Технологии цифровых бизнес-моделей» части, формируемой участниками образовательных отношений по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, ОП «Цифровая трансформация управления бизнесом».

4. Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся

Таблица 2

Вид учебной работы по дисциплине	Всего в з/ед. и часах	Семестр 7 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	6 зач. ед./ 216 час.	216
Контактная работа - Аудиторные занятия	60	60
<i>Лекции</i>	30	30
<i>Семинары, практические занятия</i>	30	30
Самостоятельная работа	156	156
Вид текущего контроля	контрольная работа	контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	экзамен	экзамен

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

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Управление ИТ-услугами как раздел ИТ-менеджмента. ИТ-услуги и ИТ-организация.

Понятие услуги. Основные свойства услуг. Специфика ИТ-услуг. Индивидуальные и типовые ИТ-услуги. Качество ИТ-услуг и бизнес-процессы управления ИТ-услугами.

Внутренние и внешние провайдеры ИТ-услуг. Централизованная ИТ-организация как провайдер ИТ-услуг. Процессное управление применительно к ИТ-организации.

Рынок ИТ-услуг. Специфика внутреннего рынка ИТ-организации. Модель цепи добавленной стоимости ИТ-организации. Референтные процессные модели для управления ИТ-услугами и их использование. Целевая аудитория референтных процессных моделей.

Тема 2. Библиотека ITIL версии 2. Процессы поддержки услуг.

История возникновения и развития ITIL. Структура ITIL версии 2. Роль Service Desk. Формат описания процессов в ITIL версии 2.

Процесс управления уровнем обслуживания. Цель и назначение процесса. Основные работы процесса. Входы и выходы процесса. SLA, OLA, UC, каталог услуг и программа улучшения услуг (SIP). Процессные роли. Фундаментальная роль SLA в организации. SLA и управление качеством услуг.

Процесс управления финансами ИТ. Три основные задачи процесса управления финансами и основные работы процесса. Специфика управления финансами ИТ-организации. Расчёт себестоимости ИТ-услуг.

Процессы управления доступностью и непрерывностью ИТ-услуг, их сходства и различия. Специфика управления доступностью в ИТ-организации. Современные методы управления доступностью ИТ-услуг.

Процесс управления мощностями, его цели и назначение.

Взаимодействие процессов поддержки услуг. Роль внутриорганизационного доверия в организации процессов поддержки услуг. Деятельность по поддержке услуг, не охваченная процессами поддержки услуг в ITIL версии 2.

Тема 3. Библиотека ITIL версии 2. Процессы предоставления услуг

Процесс управления инцидентами, его назначение и структура. Линии поддержки и взаимодействие с Service Desk. Определение и классификация инцидентов. Входы и выходы процесса.

Процесс управления проблемами. Принципиальное различие между процессами управления проблемами и инцидентами. Сложные инциденты и простые проблемы. Взаимовлияние процессов управления инцидентами и проблемами. Связь с процессом управления доступностью.

Процесс управления изменениями. Управление изменениями в ИТ как частный случай управления организационными изменениями. Комитеты по изменениям (СAB) и их функции. Обычные и срочные изменения. Взаимодействие процесса управления изменениями с процессами управления инцидентами, проблемами, доступностью, мощностями и уровнем обслуживания.

Процесс управления конфигурациями. Понятие конфигурационной базы данных (КБД). Основные работы процесса. Фундаментальная роль КБД в управлении услугами. Автоматизация процесса. Понятие базовой конфигурации.

Процесс управления релизами, его взаимосвязи с процессом управления изменениями.

Основные преимущества процессной модели ITIL версии 2. Ограниченность модели. Проблемы, возникшие в результате практического использования модели. Подходы к решению этих проблем, возникшие на практике.

Тема 4. Библиотека ITIL версии 2011. Стратегия ИТ-услуг.

Принципиальные отличия ITIL версии 2011 от ITIL версии 2. Изменение целевой аудитории библиотеки. Новая структура библиотеки.

Жизненный цикл услуги. Связь между ИТ-услугами и бизнес-активностями организации. Подход к стратегическому планированию ИТ-услуг. Основные активности, связанные со стратегическим планированием ИТ-услуг.

Процесс стратегического планирования ИТ-услуг и его связь с традиционными методами стратегического менеджмента. Стратегия ИТ-сорсинга. Основные понятия стратегического управления ИТ-услугами.

Управление портфелем услуг. Структура портфеля услуг, основные задачи управления портфелем. Система управления конфигурациями и её связь с портфелем услуг. Портфели проектов, клиентов и приложений.

Управление взаимоотношениями с бизнесом. Роли и ответственности. Принципиальные отличия управления взаимоотношениями с бизнесом от управления уровнем обслуживания.

Управление финансами ИТ и спросом.

Преимущества и недостатки подхода к стратегическому управлению ИТ-услугами в ITIL версии 2011.

Тема 5. Библиотека ITIL версии 2011. Проектирование и разработка ИТ-услуг.

Общий подход к проектированию и разработке услуг в ITIL версии 2011. Связь между проектированием и разработкой ИТ-услуги и инжинирингом/реинжинирингом бизнес-процессов. Основные активности по проектированию и разработке ИТ-услуг с точки зрения ITIL версии 2.

Координация проектирования и разработки. Основные понятия: планы, политики, SDP, шаблоны. Задачи координации проектирования и разработки. Преимущества и недостатки централизованного управления проектированием и разработкой.

Управление уровнем обслуживания. Эволюция SLA на протяжении фазы проектирования и разработки услуги. Сходства и различия в управлении уровнем обслуживания в ITIL версии 2 и 2011.

Управление каталогом услуг. Основные задачи управления каталогом.

Управление доступностью и непрерывностью услуг. Управление поставщиками.

Взаимодействие активностей, связанных с проектированием и разработкой. SDP как интерфейс между фазами проектирования и разработки и развёртывания услуги.

Тема 6. Библиотека ITIL версии 2011. Развёртывание услуг.

Назначение и состав фазы развёртывания услуг. Основные активности по развёртыванию.

Жизненный цикл развёртывания услуг. Роль SDP в развёртывании услуг.

Планирование развёртывания услуг.

Управление изменениями и оценка изменений. Корпоративные политики управления изменениями. Реактивные и проактивные изменения. Типы изменений. Модели изменений. Структура процесса выполнения нормальных изменений. Советы по изменениям (CAB) и их задачи. Схема процесса оценки изменений. Преимущества и недостатки управления изменениями и оценки изменений в ITIL версии 2011.

Управление активами и конфигурациями. Сходства и различия подхода ITIL версии 2011 и ITIL версии 2.

Тема 7. Библиотека ITIL версии 2011. Предоставление услуг.

Состав активностей на фазу предоставления услуг. Отличия процессов предоставления услуг в ITIL версии 2011 от ITIL версии 2.

Управление событиями, цель и назначение. Основные задачи управления событиями. Отбор и объединение события. Модели событий.

Управление инцидентами. Взаимосвязь инцидентов, запросов услуг и событий. Модели инцидентов. Структура процесса управления инцидентами.

Управление проблемами. Назначение активности. Реактивное и проактивное управление проблемами. Модели проблем. Структура процесса управления проблемами.

Тема 8. Библиотека ITIL версии 2011. Непрерывное улучшение услуг.

Стратегия улучшения услуг и роль менеджера по улучшению. Семь шагов процесса непрерывного улучшения. Методы непрерывного улучшения.

Совершенствование процессов управления услугами. Уровни возможностей процессов. Общее представление о CMMI-SVC. Непрерывное и ступенчатое представление организации-провайдера услуг.

Измерение услуг. Измерения, метрики, KPI, критические факторы успеха, локальные цели, глобальные цели. Измерение процессов. Метрики процессов и цели процессов управления услугами.

Понятие о системе сбалансированных показателей и стратегической карте ИТ-организации.

Тема 9. Современные направления развития ITSM

Концепция DevOps. Принципы и архитектура DevOps. Процессы (практики) DevOps. Планирование релизов. Непрерывная поставка. Непрерывная интеграция. Непрерывное тестирование. Непрерывный мониторинг и обработка обратной связи.

ITIL4. Обзор основных понятий.

Группа стандартов ISO/IEC 20000. Понятие системы управления услугами. Компоненты системы. Процессы управления услугами в ISO/IEC 20000. Планирование, разработка и постоянное улучшение системы управления услугами.

5.2. Учебно-тематический план

Таблица 3

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Трудоемкость в часах					Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Контактная работа- Аудиторная работа			Самостоя тельная работа	
			Общая	Лекции	Семинары, практическ ие занятия		
1	Управление ИТ-услугами как раздел ИТ-менеджмента. ИТ-услуги и ИТ-организация.	18	4	2	2	14	Выполнение индивидуальных заданий
2	Библиотека ИТIL версии 2. Процессы поддержки услуг.	26	8	4	4	18	Дискуссия. Выполнение индивидуальных заданий
3	Библиотека ИТIL версии 2. Процессы предоставления услуг.	26	8	4	4	18	Дискуссия. Выполнение индивидуальных заданий
4	Библиотека ИТIL версии 2011. Стратегия ИТ-услуг.	26	8	4	4	18	Выполнение индивидуальных заданий
5	Библиотека ИТIL версии 2011. Проектирование и разработка услуг.	26	8	4	4	18	Выполнение индивидуальных заданий
6	Библиотека ИТIL версии 2011. Развёртывание услуг.	26	8	4	4	18	Выполнение индивидуальных заданий
7	Библиотека ИТIL версии 2011. Предоставление услуг.	22	6	2	4	16	Выполнение индивидуальных заданий. Разбор кейсов.
8	Библиотека ИТIL версии 2011. Непрерывное улучшение услуг.	22	4	2	2	18	Выполнение индивидуальных заданий
9	Современные направления развития ITSM	24	6	4	2	18	Выполнение индивидуальных заданий
	В целом по дисциплине	216	60	30	30	156	Контрольная работа
Итого в %			28	50	50	72	

5.3. Содержание практических и семинарских занятий

Таблица 4

Наименование темы (раздела) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8, 9	Формы проведения занятий
Управление ИТ-услугами как раздел ИТ-менеджмента. ИТ-услуги и ИТ-организация.	1. Понятие ИТ-услуги 2. Роль и место ИТ-организации 3. ИТ-услуги и ИТ-процессы Разд.8: 10, 14 Разд. 9: 1, 2 ,4, 8	Дискуссия.
Библиотека ITIL версии 2. Процессы поддержки услуг	1. Анализ структуры ITIL версии 2 2. Анализ процессов поддержки услуг 3. Анализ взаимодействий процессов Разд. 8: 11, 12, 13 Разд.9: 1, 2 ,4, 8	Разбор бизнес-кейсов Выполнение индивидуальных заданий. Дискуссия.
Библиотека ITIL версии 2. Процессы предоставления услуг	1. Анализ процессов предоставления услуг 2. Служба Service Desk и ее роль 3. Анализ взаимодействий процессов Разд. 8:11, 12, 13 Разд.9: 1, 2 ,4, 8	Разбор бизнес-кейсов. Выполнение индивидуальных заданий. Дискуссия.
Библиотека ITIL версии 2011. Стратегия ИТ-услуг.	1. Бизнес-стратегия, ИТ-стратегия и стратегия ИТ-услуг в ITIL версии 2011 2. Разработка стратегии услуг 3. Основные процессы стратегии ИТ-услуг 4. Процесс управления портфелем услуг 5. Процесс управления взаимоотношениями с бизнесом 6. Процесс управления финансами ИТ Разд. 8: 1,2,3,4,5, 10, 12, 13 Разд.9: 1, 2 ,4, 8	Разбор бизнес-кейсов. Выполнение индивидуальных заданий. Дискуссия.
Библиотека ITIL версии 2011. Проектирование и разработка услуг.	1. Место проектирования и разработки услуг в жизненном цикле ИТ-услуг 2. Основные процессы проектирования и разработки услуг 3. Процесс координации проектирования и разработки 4. Процесс управления уровнем обслуживания. Сравнение с ITIL версии 2. 5. Процесс управления каталогом услуг 6. Процесс управления доступностью и непрерывностью услуг 7. Процесс управления поставщиками Разд.8: 1,2,3,4,5, 10, 12, 13 Разд.9: 1, 2 ,4, 8	Разбор бизнес-кейсов Выполнение индивидуальных заданий.
Библиотека ITIL версии 2011. Развёртывание услуг	1. Место развёртывания услуг в жизненном цикле услуг 2. Обзор процессов развёртывания услуг	Разбор бизнес-кейсов

	3. Управление изменениями и оценка изменений 4. Управление активами и конфигурациями. Сравнение с ITIL версии 2. Разд. 8: 1,2,3,4,5, 10, 12, 13 Разд.9: 1, 2 ,4, 8	Выполнение индивидуальных заданий.
Библиотека ITIL версии 2011. Предоставление услуг.	1. Место предоставления услуг в жизненном цикле услуг 2. Управление событиями 3. Управление инцидентами. Сравнение с ITIL версии 2. 4. Управление проблемами. Сравнение с ITIL версии 2. Разд. 8: 1,2,3,4,5, 10, 12, 13 Разд.9: 1, 2 ,4, 8	Разбор бизнес-кейсов. Выполнение индивидуальных заданий.
Библиотека ITIL версии 2011. Непрерывное улучшение услуг.	1. Подход ITIL версии 2011 к непрерывному улучшению услуг 2. Семь шагов непрерывного улучшения 3. Оценка возможностей процессов управления услугами 4. Измерение услуг и процессов управления услугами Разд.8: 1,2,3,4,5, 10, 12, 13 Разд.9: 1, 2 ,4, 8	Разбор бизнес-кейсов. Выполнение индивидуальных заданий.
Современные направления развития ITSM	1. Общий обзор ITIL4 2. Группа стандартов ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000 3. Концепция DevOps Разд.8:10. 14,15, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 Разд.9: 1, 2 ,4, 8	Разбор бизнес-кейсов. Выполнение индивидуальных заданий.

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

6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

Таблица 5

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Управление ИТ-услугами как раздел ИТ-менеджмента. ИТ-услуги и ИТ-организация.	Типы услуг. Специфика ИТ-услуг. Основные виды ИТ-услуг. Рынок ИТ-услуг. Внутренние и внешние провайдеры услуг. Цепь добавленной стоимости провайдера ИТ-услуг. Внутренний рынок ИТ-организации, его отличия от внешнего рынка.	Изучение методических материалов по теме в электронном виде и рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, интернет – источников. Выбор темы расчетно-аналитической/курсовой работы.
Библиотека ИТЛ версии 2. Процессы поддержки услуг	Библиотека ИТЛ версии 2. Описания процессов поддержки услуг: структура описаний процессов, цели, входы/выходы, работы процессов, метрики процессов, основные процессные роли. Примеры процессов.	Изучение методических материалов по теме в электронном виде и рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, интернет – источников. Подготовка к семинарам. Выбор темы расчетно-аналитической работы.
Библиотека ИТЛ версии 2. Процессы предоставления услуг	Библиотека ИТЛ версии 2. Описания процессов поддержки услуг: структура описаний процессов, цели, входы/выходы, работы процессов, метрики процессов, основные процессные роли. Примеры процессов. Достоинства и недостатки процессной модели ИТЛ версии 2.	Изучение методических материалов по теме в электронном виде и рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, интернет – источников. Подготовка к семинарам. Выполнение расчетно-аналитической работы (ДТЗ).
Библиотека ИТЛ версии 2011. Стратегия ИТ-услуг.	Понятие бизнес-стратегии. Виды бизнес-стратегий. Классификация стратегий по Портеру. Сбалансированная система показателей и стратегическая карта. Метрики и KPI. Виды ИТ-стратегий. Стратегия сорсинга. Стратегия услуг и её связь с ИТ-стратегией.	Изучение методических материалов по теме в электронном виде и рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, интернет – источников. Подготовка к семинарам.
Библиотека ИТЛ версии 2011.	Управление проектированием и разработкой услуг. ИТ-услуги и бизнес-процессы. Услуга	Изучение методических материалов по теме в электронном виде и рекомендуемых разделов

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Проектирование и разработка услуг.	автоматизации бизнес-процесса. Жизненный цикл услуги. Координация проектирования и разработки. Процессы жизненного цикла ПО, их место в проектировании и разработке услуги. Управление качеством услуги.	основной и дополнительной литературы, интернет – источников. Подготовка к семинарам.
Библиотека ITIL версии 2011. Развёртывание услуг	Среда разработки, отладки, тестирования и рабочая среда услуги. Процесс управления изменениями в организации. Управление изменениями на фазе развёртывания ИТ-услуг и его связь с управлением изменениями в организации. Управление активами и конфигурациями.	Изучение методических материалов по теме в электронном виде и рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, интернет – источников. Подготовка к семинарам.
Библиотека ITIL версии 2011. Предоставление услуг.	Сравнительный анализ предоставления услуг в ITIL версии 2 и ITIL версии 2011. Предоставление ИТ-услуг реальными компаниями. Проблемы с предоставлением услуг.	Изучение методических материалов по теме в электронном виде и рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, интернет – источников. Подготовка к семинарам.
Библиотека ITIL версии 2011. Непрерывное улучшение услуг	Основные понятия модели зрелости CMM. Метрики процессов ITSM и сбалансированная система показателей. Полная схема измерения услуг и процессов ITSM.	Изучение методических материалов по теме в электронном виде и рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, интернет – источников. Подготовка к семинарам
Современные направления развития ITSM	Концепция DevOps. Практики DevOps (Планирование релизов, непрерывная интеграция, непрерывная поставка, непрерывное тестирование, непрерывный мониторинг и обработка обратной связи). Группа стандартов ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000.	Изучение методических материалов по теме в электронном виде и рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, интернет – источников. Подготовка к экзамену.

6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

Примерные темы Контрольной работы:

1. Описание каталога ИТ-услуг компании Яндекс (услуги, предоставляемые пользователям – физическим лицам)
2. Обзор российского рынка услуг IaaS
3. Обзор российского рынка услуг SaaS
4. Обзор российского рынка услуг цифрового маркетинга
5. Описание каталога ИТ-услуг Финансового университета (услуги, предоставляемые студентам).
6. Управление услугами в рекрутинговой компании на примере одной из российских рекрутинговых компаний
7. Управление услугами в компании-учебном центре.
8. Управление предоставлением каршеринговых услуг на примере одной из российских каршеринговых компаний.

Пример задания для Контрольной работы:

1. ИТ-организация разрабатывает услугу доступа сотрудников к единой корпоративной базе данных. База данных реализуется с использованием услуги IaaS, предоставляемой внешним провайдером. Описать на верхнем уровне соответствующий поддерживающий договор (UC) с этим провайдером
2. ИТ-организация университета разрабатывает услугу доступа студентов к базе знаний, необходимых для учебного процесса. База знаний частично реализуется в виде электронной библиотеки университета, частично в виде доступа к информационным ресурсам организаций-партнёров, частично в виде доступа к ресурсам Интернета. Описать примерную структуру связанных с этой услугой соглашений об уровне услуг (SLA), операционных соглашений (OLA) и поддерживающих контрактов (UC).
3. ИТ-компания, предоставляющая услугу разработки ИС на заказ, использует в своей деятельности подход SCRUM. Описать на верхнем уровне типовое соглашение об уровне обслуживания, используемое компанией

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине содержится в разделе 2.

***Типовые контрольные задания или иные материалы,
необходимые для оценки умений, знаний***

Таблица 6

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции	Типовые контрольные задания
ПКП-2	Способность обеспечивать поддержку цифровых бизнес-моделей на инфраструктурно-технологическом уровне	1. Выявляет и формулирует требования информационно-технологической инфраструктуры компании с целью обеспечения поддержки функционирования цифрового бизнеса.	Знать: требования к информационно-технологической инфраструктуре компании Уметь: формулировать требования к информационно-технологической инфраструктуре компании	Задание ИТ-организация разрабатывает услугу доступа сотрудников к единой корпоративной базе данных. База данных реализуется с использованием услуги IaaS, предоставляемой внешним провайдером. Описать на верхнем уровне соответствующий поддерживающий договор (UC) с этим провайдером
		2. Применяет методы управления архитектурой организации для обеспечения соответствия технологической инфраструктуры требованиям цифровой бизнес-модели компании.	Знать: методы управления архитектурой организации Уметь: применять методы управления архитектурой организации для обеспечения соответствия технологической инфраструктуры требованиям цифровой бизнес-модели компании.	Задание ИТ-организация университета разрабатывает услугу доступа студентов к базе знаний, необходимых для учебного процесса. База знаний частично реализуется в виде электронной библиотеки университета, частично в виде доступа к информационным ресурсам организаций-партнёров, частично в виде доступа к ресурсам Интернета. Описать примерную структуру связанных с этой услугой соглашений об уровне услуг (SLA), операционных соглашений (OLA) и поддерживающих контрактов (UC).
ПКН-10	Способность применять знания по сервисно-	1. Проектирует каталог ИТ-услуг.	Знать: основные понятия, связанные со стратегией услуг,	Задание ИТ-департамент организации планирует

<p>ориентированному подходу в ИТ и консультировать по вопросам управления ИТ-сервисами</p>		<p>определения портфеля и каталога услуг, процессы управления каталогом услуг</p> <p>Уметь:</p> <p>анализировать требования к существующим и будущим ИТ-услугам, разрабатывать соглашения о уровне обслуживания, взаимодействовать с заказчиками ИТ-услуг и другими стейкхолдерами</p>	<p>внедрение в организации системы управления проектами. Описать 5-7 ИТ-услуг, связанных с этой системой, их пользователей и заказчиков, примерные соглашения об уровне обслуживания для каждой услуги</p>
	<p>2. Выявляет ИТ-процессы, необходимые для реализации ИТ-сервисов.</p>	<p>Знать: процессы ITIL v2 и ITIL v2011, практики и процессы ITIL v4, процессы ISO 20000</p> <p>Уметь: анализировать ИТ-процессы организации, проводить реинжиниринг процессов в соответствии с лучшими практиками ITIL и ISO 20000</p> <p>Знать: ITIL v2 – ITIL v2011, основные понятия ITIL v4, ISO 20000</p>	<p>Задание</p> <p>Компания-разработчик ИС оказывает клиентам услугу разработки заказного ПО с использованием Scrum. Описать основные процессы реализации услуги.</p>
	<p>3. Консультирует по вопросам управления ИТ-сервисами.</p>	<p>Уметь:</p> <p>анализировать ИТ-цели и ИТ-процессы организации, требования заказчиков ИТ-услуг, планировать реинжиниринг процессов управления ИТ-сервисами, организовывать деятельность по реинжинирингу</p>	<p>Задание</p> <p>Для реализации крупного ИТ-проекта организация привлекает ряд компаний в главе с компанией-генподрядчиком. В их состав входят: консалтинговая компания, поставщик ПО, компания-интегратор, компания-поставщик оборудования. Для оперативного управления проектом создаётся сервис-деск.</p>

			процессов	Привести примеры инцидентов (10-15), указать их приоритеты.
ПКН-9	Способность управлять моделью сорсинга	1. Демонстрирует знания о моделях сорсинга.	Знать: распространённые современные бизнес-модели провайдеров услуг Уметь: анализировать применимость современных бизнес-моделей провайдеров услуг для конкретной организации, разрабатывать обоснованные рекомендации по изменению существующей бизнес-модели провайдера услуг	Задание Учебный центр проводит обучение физических лиц и выдаёт документ о полученной квалификации. Рассматривается возможность расширения деятельности учебного центра применительно к юридическим лицам. Описать новые услуги, которые возникнут в связи с этим решением.
		2. Применяет различные модели сорсинга для конкретных предприятий.	Знать: распространённые современные бизнес-модели провайдеров услуг Уметь: анализировать существующий ИТ-ландшафт организации, разрабатывать рекомендации по изменению ИТ-ландшафта с учетом целей трансформации бизнеса	Задание Интернет-магазин принимает решение о расширении маркетинговой деятельности за счёт использования социальных сетей (SMM). Разработать рекомендации по организации процессов управления SMM-услугами.

Примерные вопросы к зачету:

1. Раскрыть назначение и содержание процесса координации проектирования и разработки услуг в ITIL v 2011.
2. Раскрыть процессную модель стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000 и её отличия от процессной модели ITIL v2.
3. Раскрыть назначение и содержание процесса управления поставщиками в ITIL v 2011.
4. Указать основные принципы ITSM и подходы к их реализации в ITIL v2.

5. Раскрыть назначение и функции службы Service Desk в ITIL v2.
6. Роль и место ИТ-службы в компании. Бизнес-модель ИТ-службы. Услуги и клиенты ИТ-службы.
7. Раскрыть процесс управления инцидентами в ITIL v2.
8. Сравнить процессы управления инцидентами в ITIL v2 и ITIL v 2011.
9. Раскрыть процесс управления проблемами в ITIL v2.
10. Раскрыть процесс управления конфигурациями в ITIL v2.
11. Раскрыть процесс управления изменениями в ITIL v2.
12. Раскрыть процесс управления доступностью в ITIL v2.
13. Раскрыть процесс управления непрерывностью ИТ-услуг в ITIL v2.
14. Раскрыть процесс управления уровнем услуг в ITIL v2.
15. Раскрыть процесс управления мощностями в ITIL v2.
1. Раскрыть назначение и содержание процесса управления событиями в ITIL v.2011
2. Раскрыть назначение и содержание процесса управления инцидентами в ITIL v. 2011.
3. Раскрыть назначение и содержание процесса планирования и подготовки развёртывания услуг в ITIL v. 2011
4. Раскрыть назначение и содержание процесса управления изменениями и оценки изменений в ITIL v. 2011
5. Раскрыть основные принципы непрерывного улучшения услуг в ITIL v. 2011
6. Описать полную схему измерения ИТ-услуг.
7. Охарактеризовать уровни возможностей процессов ITSM.

***Методические материалы, определяющие процедуры оценивания
знаний, умений***

Приказ от 23.03.2017 №0557/о «Об утверждении Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете».

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Нормативно-правовые акты

1. ITIL Service Strategy. 2011 edition. The Stationary Office, 2011.
2. ITIL Service Design. 2011 edition. The Stationary Office, 2011.
3. ITIL Service Transition. 2011 edition. The Stationary Office, 2011.
4. ITIL Service Operation. 2011 edition. The Stationary Office, 2011.
5. ITIL Continual Service Improvement. 2011 edition. The Stationary Office, 2011.
6. ГОСТ Р ИСО / МЭК 20000-1—2013 «Информационная технология. Управление услугами. Требования к системе управления услугами». М : Стандартинформ, 2014.
7. ГОСТ Р ИСО / МЭК 20000-2—2010 «Информационная технология. Управление услугами. Кодекс практической деятельности». М. :

Стандартинформ, 2011.

8. ГОСТ Р ИСО / МЭК 20000-3—2014 «Информационная технология. Управление услугами. Руководство по определению области применения и применимости ИСО / МЭК 20000-1». Москва : Стандартинформ, 2014.
9. ГОСТ Р 57392 «Информационная технология. Управление услугами. Основные понятия и терминология». Москва : Стандартинформ, 2015.

Основная:

10. Бирюков, А. Н. Процессы управления информационными технологиями: учебное пособие для направлений бакалавриата и магистратуры "Бизнес-информатика" / А. Н. Бирюков ; Финуниверситет. – Москва : Кнорус, 2021. – 208 с. – Бакалавриат и магистратура. – Текст : непосредственный. – То же. – 2021. – ЭБС BOOK.ru. – URL: <https://book.ru/book/936559> (дата обращения: 17.04.2023). – Текст : электронный.

Дополнительная:

11. Свод знаний по управлению бизнес-процессами. BPM СВОК 3.0: пер. с англ. / Конни Мур, Раджу Саксена, Дэнис Ли [и др.]; науч. ред. А. А. Белайчук, В. Г. Елиферов. – Москва : Альпина Паблишер, 2020. – 480 с. – Знания, которые меняют жизнь.- Текст : непосредственный. – То же. – ЭБС ZNANIUM.com. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/558829> (дата обращения: 17.04.2023). – Текст : электронный.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://www.itexpert.ru> - Сайт компании IT Expert
2. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) <http://elib.fa.ru/>
3. Электронно-библиотечная система BOOK.RU <http://www.book.ru>
4. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН» <http://biblioclub.ru/>
5. Электронно-библиотечная система Znanium <http://www.znanium.com>
6. Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» <https://www.urait.ru/>
7. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» <https://e.lanbook.com/>
8. Деловая онлайн-библиотека Alpina Digital <http://lib.alpinadigital.ru/>
9. Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>
10. Национальная электронная библиотека <http://нэб.рф/>
11. ISO / IEC 20000-1:2011 Information Technology — Service Management. Part 1: Service Management System Requirements. URL : <http://www.iso.org>
12. ISO / IEC 20000-2:2012 Information technology — Service management. Part 2: Guidance on the application of service management systems. URL : <http://www.iso.org>
13. ISO / IEC 20000-3:2012 Information technology — Service management. Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO / IEC 20000-1. URL : <http://www.iso.org>

- 14.ISO / IEC TR 20000-5:2013 Information technology — Service management. Part 5: Exemplar implementation plan for ISO / IEC 20000-1. URL : <http://www.iso.org>
- 15.ISO / IEC 20000-6:2017 Information technology — Service management. Part 6: Requirements for bodies providing audit and certification of service management systems. URL : <http://www.iso.org>
- 16.ISO / IEC TR 20000-9:2015 Information technology — Service management. Part 9: Guidance on the application of ISO / IEC 20000-1 to cloud services. URL : <http://www.iso.org>
- 17.ISO / IEC TR 20000-10:2015 Information technology — Service management. Part 10: Concepts and terminology. URL : <http://www.iso.org>
- 18.ISO / IEC TR 20000-11:2015 Information technology — Service management. Part 11: Guidance on the relationship between ISO / IEC 20000-1:2011 and service management frameworks: ITIL®. URL : <http://www.iso.org>
- 19.ISO / IEC TR 20000-12:2016 Information technology — Service management. Part 12: Guidance on the relationship between ISO / IEC 20000-1:2011 and service management frameworks: CMMI-SVC. URL : <http://www.iso.org>
- 20.<http://www.itsmforum.ru> Портал ITSMF
- 21.<http://www.wikiitl.ru> Информационный портал YesSoft group.
- 22.ITIL Foundation, ITIL 4 Edition, Axelos, <https://www.axelos.com/store/book/itil-foundation-itil-4-edition>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Студентам необходимо руководствоваться «Методическими рекомендациями по планированию и организации внеаудиторной самостоятельной работы по образовательным программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете» (Приказ ректора № 1040_о от 11.05.2021) и данной рабочей программой дисциплины.

11.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:

1. ОС Astra Linux,
2. LibreOffice
3. Антивирус Kaspersky

11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации:

Не предусмотрены.

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

Помещения для проведения лекций, семинарских занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.