

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

Тульский филиал Финуниверситета

Кафедра «Математика и информатика»

УТВЕРЖДАЮ



Директор Тульского филиала

Г.В. Кузнецов

26 мая 2026г.

ПРИЛОЖЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы управления ИТ-сервисами

Направление подготовки 38.03.05 – Бизнес-информатика
Образовательная программа: Цифровая трансформация управления бизнесом
Профиль: ИТ-менеджмент в бизнесе

Фамилия И.О. научно-педагогического работника филиала, ответственного за
актуализацию РПД Н.О. Козлова

Год утверждения рабочей программы дисциплины – 2025

Одобрено кафедрой «Математика и информатика»
Протокол от 05 мая 2026 г. № 11

Содержание приложения

2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с планируемыми результатами обучения по дисциплине	3
4. Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся.....	4
5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.....	4
5.2. Учебно-тематический план	4
5.3. Содержание семинаров и практических занятий.....	5
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	6
6.1.Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы.....	6
6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю	
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	10
7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний.....	11
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	16
9.Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	17
10.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины..	18
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем	19
11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения	19
11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	19
11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации	19
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	19

Содержание разделов РПД с внесенными изменениями

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

Дисциплина «Основы управления информационно-технологическими сервисами» обеспечивает формирование следующих компетенций:

Таблица 1

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
ПКП-3	Способность предлагать различные варианты инфраструктурных решений для поддержки ИТ/ИС	1.Анализирует текущий уровень инфраструктурных решений предприятия/организации.	Знать: основные принципы управления ИТ-сервисами, в том числе ИТIL, основы процессного управления, включая управление изменениями, проблемами, инцидентами и уровнями услуг, методы определения и управления качеством ИТ-сервисов, принципы и методы управления рисками в ИТ-сервисах. Уметь: разрабатывать стратегию управления ИТ-сервисами на основе бизнес-целей компании, определять требования к ИТ-сервисам и вносить необходимые изменения в процессы и методики управления.
		2.Формирует и обосновывает варианты технологического слоя архитектуры предприятия/организации.	Знать: классификацию ИТ-сервисов и их характеристики, основные принципы и методы проектирования ИТ-процессов, принципы и методы управления ИТ-сервисами и ИТ-процессами. Уметь: анализировать бизнес-процессы организации и определять ИТ-процессы, необходимые для их реализации, проектировать каталог ИТ-услуг, учитывая потребности бизнеса и требования пользователей, определять необходимые ИТ-ресурсы для реализации ИТ-сервисов и управлять ими.

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

Таблица 2 – Распределение часов по видам учебной работы для очной формы обучения

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з.е. и часах)	Семестр (в часах)
		7
Общая трудоемкость дисциплины	6 з.е. 216	216
Контактная работа	60	60
Аудиторные занятия		
Лекции	30	30
Практические и семинарские занятия, в т.ч.	30	30
Самостоятельная работа	156	156
Вид текущего контроля		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

5.2. Учебно-тематический план

Таблица 3 – Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Трудоемкость в часах					Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Контактная работа - Аудиторная работа			Самост. работа	
			Общая	Лекци и	Семинары, практические занятия		
1	Введение в управление ИТ- сервисами	20	8	4	4	12	Дискуссия
2	Основы ITIL	20	8	4	4	12	Дискуссия
3	Принципы ITIL4	22	10	6	4	12	Выполнение индивидуальн ых заданий
4	Четыре измерения управления сервисами. Непрерывное улучшение.	22	8	4	4	14	Выполнение индивидуальн ых заданий
5	Общие практики управления	20	8	4	4	12	Выполнение индивидуальн ых заданий.

6	Управление стратегией	20	6	2	4	14	Выполнение индивидуальных заданий
7	Практики управления сервисами	18	4	2	2	14	Выполнение индивидуальных заданий
8	Технические практики	16	4	2	2	12	Выполнение индивидуальных заданий
9	Измерения и метрики	58	4	2	2	54	Выполнение индивидуальных заданий
В целом по дисциплине		216	68	30	30	156	Согласно учебному плану: Домашнее творческое задание
Итого в %		100	38	50	50	62	-

5.3. Содержание семинаров и практических занятий

Таблица 4

Тематика практических и/или семинарских занятий	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9 (указывается раздел и порядковый номер источника)	Формы проведения занятий
Введение в управление ИТ-сервисами	Основные смыслы, заложенные в определение сервиса. Обсуждение примеров ИТ-сервисов в разных бизнес-контекстах. [8,1-2]	Разбор бизнес-кейсов. Выполнение индивидуальных заданий. Обсуждение.
Основы ITIL	Типы услуг. Специфика ИТ-услуг. Основные виды ИТ-услуг. Рынок ИТ-услуг. Внутренние и внешние провайдеры услуг. Цепь добавленной стоимости провайдера ИТ-услуг. Сервисная ценностная система (Service Value System, SVS). [8,1-2]	Разбор бизнес-кейсов. Выполнение индивидуальных заданий. Обсуждение.
Принципы ITIL4	Использование принципов на практике. Примеры в различных бизнес-контекстах.. [8,1-2]	Разбор бизнес-кейсов. Выполнение индивидуальных заданий. Обсуждение.
Четыре измерения управления сервисами. Непрерывное улучшение.	Составление организационного дизайна организации. [8,1-2]	Разбор бизнес-кейсов. Выполнение индивидуальных заданий. Обсуждение.

Тематика практических и/или семинарских занятий	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9 (указывается раздел и порядковый номер источника)	Формы проведения занятий
Общие практики управления	Описания основных практик услуг: структура описаний, цели, входы/выходы, метрики по практикам, основные роли. Примеры процессов. [8,1-2]	Разбор бизнес-кейсов. Выполнение индивидуальных заданий. Обсуждение.
Управление стратегией	Составление бизнес стратегии и стратегии ИТ-службы. Принципы 4П. Составление дорожной карты развития. [8,1-2]	Разбор бизнес-кейсов. Выполнение индивидуальных заданий. Обсуждение.
Практики управления сервисами	Описания практик управления услугами структура описаний, цели, входы/выходы, метрики по практикам, основные роли. Примеры процессов. Выполнение заданий в автоматизированной сервис-деск системе. [8,1-2]	Разбор бизнес-кейсов. Выполнение индивидуальных заданий. Обсуждение.
Технические практики	Описания технических практик услуг: структура описаний, цели, входы/выходы, метрики по практикам, основные роли. Примеры процессов. Выполнение заданий в автоматизированной сервис-деск системе. [8,1-2]	Разбор бизнес-кейсов. Выполнение индивидуальных заданий. Обсуждение.
Измерения и метрики	Составление метрик по 4 основным доменам: результативности, рациональности, продуктивности, соответствия. Построение отчетов в автоматизированной системе службы сервис-деск. [8,1-2]	Разбор бизнес-кейсов. Выполнение индивидуальных заданий. Обсуждение.

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)	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное усвоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
------------------------------------	---	---

ДИСЦИПЛИНЫ		
Введение в управление ИТ-сервисами	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 ДТЗ.
Основы ITIL	Библиотека ITIL версии 4. 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 ДТЗ.
Принципы ITIL4	Цикл жизни ИТ-сервиса: обзор и описание стадий. Принципы ITIL v4 и их применение в управлении ИТ-сервисами. Мониторинг и измерение производительности ИТ-сервисов	Изучение методических материалов по теме в электронном виде и рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, интернет – источников. Подготовка к семинарам. Выполнение ДТЗ.
Четыре измерения управления сервисами. Непрерывное улучшение.	Четыре измерения управления сервисами: описание и значение каждого измерения. Непрерывное улучшение: определение и роль в управлении сервисами. Методы и инструменты непрерывного улучшения, включая PDCA-цикл и управление изменениями.	Изучение методических материалов по теме в электронном виде и рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, интернет – источников. Подготовка к семинарам. Выполнение ДТЗ.
Общие практики управления	Управление финансами. Управление архитектурой. Управление знаниями. Измерение и отчетность. Управление проектом. Управление отношениями	Изучение методических материалов по теме в электронном виде и рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, интернет – источников. Подготовка к семинарам. Выполнение ДТЗ.
Управление стратегией	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. Выполнение ДТЗ.

Практики управления сервисами	Цикл жизни сервиса и его фазы. Управление уровнем сервиса. Управление изменениями и релизами. Управление доступом. Управление знаниями и управление улучшениями. Роли и ответственности в управлении сервисами.	Изучение методических материалов по теме в электронном виде и рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, интернет – источников. Подготовка к семинарам. Выполнение ДТЗ.
Технические практики	Управление развертыванием. Управление инфраструктурой и платформой. Разработка программного обеспечения и управление.	Изучение методических материалов по теме в электронном виде и рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, интернет – источников. Подготовка к семинарам.
Измерения и метрики	Измерения и отчетность. Практика постоянного совершенствования. Управление организационными изменениями	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

Примерный перечень вопросов для контроля текущей успеваемости:

1. Привести несколько (3-5) примеров ИТ-услуг.
2. Сравнить типы провайдеров ИТ-услуг.
3. Разработать пример портфеля услуг, построить воронку услуг.
4. Привести пример расчёта затрат на ИТ-услугу.
5. Построить примеры процессов управления взаимоотношениями с бизнес-заказчиками (для разных типов заказчиков).
6. Привести пример каталога услуг.
7. Объяснить разницу между мягким и жёстким контрактами.
8. Проанализировать предпочтительные формы SLA для разных заказчиков услуг.
9. Сравнить подходы к управлению изменениями в стратегии услуг, в проектировании и разработке услуг и в подготовке и развёртывании услуг.
10. Объяснить разницу между событиями, инцидентами, запросами и проблемами.
11. Построить несколько (1-2) моделей обработки инцидентов.
12. Проанализировать процесс непрерывного улучшения услуг в ITIL, сравнить его с процессом улучшения в ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000.

Примеры практических заданий

Задание 1. Дан кейс организации, в которой ИТ-служба оказывает услуги определённым бизнес-заказчикам.

1. Необходимо проанализировать предоставляемые ИТ-услуги внутреннему бизнес-заказчику и выполнить следующие задания:

2. Систематизировать текущие потребности бизнес-заказчика в части информационной поддержки его бизнес-процессов.

3. Представить модели ИТ-процессов, отражающих уровень соответствия потребностей бизнеса реализуемым функциям со стороны ИТ-подразделения.

Задание 2. ИТ-департамент принимает решение о введении моделей сорсинга для выполнения отдельных ИТ-услуг, ознакомившись с предложенным кейсом, обоснуйте, какие ИТ-услуги целесообразно выводить на аутсорсинг

Задание 3. Дан кейс организации, в которой ИТ-служба оказывает услуги определённым бизнес-заказчикам. Необходимо проанализировать предоставляемые ИТ-услуги внутреннему бизнес-заказчику и выполнить следующие задания:

1. Выявить расхождение по полученным ранее результатам и предложить модель перехода на более высокий уровень предоставления ИТ-услуг бизнес-подразделению.

2. Оценить стратегические задачи бизнеса исходя из основных положений стратегии компании.

3. Предложить модель трансформации ИТ-службы (совокупности ИТ-услуг, ИТ-инфраструктуры) исходя из результатов анализа, выполненного ранее.

Задание 4. Проанализировав каталог ИТ-услуг компании, дайте рекомендации для перевода отдельных услуг на аутсорсинг. Для каких услуг представленная информация недостаточна для принятия решения.

Примерная тематика 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.

9. Управление предоставлением услуг в компании-агрегаторе на примере компании OZON.

10. Управление предоставлением услуг в компании IVI.

11. Управление предоставлением услуг в курьерской компании на примере российской компании/
12. Управление предоставлением услуг в компании Avito.
13. Управление предоставлением услуг в компании-электронном СМИ на примере российского электронного СМИ.
14. Сравнительный анализ услуг и процессов их предоставления в компаниях Facebook и Вконтакте (VK).

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости

Организация текущего контроля успеваемости обучающихся по итогам семестра (модуля), по программам бакалавриата и магистратуры в соответствии с учебными планами по направлениям подготовки высшего образования утверждена приказом ректора Финуниверситета по основной деятельности 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».

Таблица 6 - Виды работ обучающегося, формирующие текущий контроль по дисциплине

Вид учебной деятельности	Баллы	Максимум за семестр (модуль)
Выполнение и защита контрольной работы	10	10
Аудиторная контрольная/срезовая работа	5	10
Тестирование/блиц опросы	0,2	10
Посещение занятий, ведение конспекта лекции/семинара и работа с ним	0,1	4
Активное участие в интерактивном процессе выполнения практических заданий на семинарском занятии	0,1	6
Всего за семестр (модуль)		40

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

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

Таблица 7

Наименование компетенции	Наименование индикаторов достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции	Типовые задания
ПКП-3 Способность предлагать различные варианты инфраструктурных решений для поддержки ИТ/ИС	1.Анализирует текущий уровень инфраструктурных решений предприятия/организации.	Знать: основные принципы управления ИТ-сервисами, в том числе ITIL, основы процессного управления, включая управление изменениями, проблемами, инцидентами и уровнями услуг, методы определения и управления качеством ИТ-сервисов, принципы и методы управления рисками в ИТ-сервисах. Уметь: разрабатывать стратегию управления ИТ-сервисами на основе бизнес-целей компании, определять требования к ИТ-сервисам и вносить необходимые изменения в процессы и методики управления.	Задание 1. В организации вводится в эксплуатацию система управления проектами. Потребителями соответствующей ИТ-услуги являются руководители и участники проектов. Разработать примерный перечень инцидентов для этой услуги, модели инцидентов и приоритеты инцидентов. Задание 2. ИТ-организация рассматривает несколько вариантов реализации конфигурационной базы данных: а) реализация своими силами на базе системы excel-файлов, б) реализация своими силами на базе готовой СУБД, в) привлечение внешнего исполнителя. Раскрыть преимущества и недостатки каждого варианта. Задание 3. Учебный центр оказывает услугу дистанционного обучения по определённой учебной программе. Описать на верхнем уровне ИТ-услуги, которые могут

			добавить ценность услуге учебного центра. Задание 4. Компания оказывает услуги ландшафтного дизайна для владельцев земельных участков. Описать на верхнем уровне ИТ-услуги, которые могут добавить ценность этой услуге
	2.Формирует и обосновывает варианты технологического слоя архитектуры предприятия/организации.	Знать: классификацию ИТ-сервисов и их характеристики, основные принципы и методы проектирования ИТ-процессов, принципы и методы управления ИТ-сервисами и ИТ-процессами. Уметь: анализировать бизнес-процессы организации и определять ИТ-процессы, необходимые для их реализации, проектировать каталог ИТ-услуг, учитывая потребности бизнеса и требования пользователей, определять необходимые ИТ-ресурсы для реализации ИТ-сервисов и управлять ими.	Задание 1. ИТ-организация разрабатывает услугу оборудования и сопровождения унифицированного рабочего места сотрудника. Описать на верхнем уровне общекорпоративный шаблон соответствующего соглашения об уровне услуг (SLA). Задание 2. ИТ-организация разрабатывает услугу доступа сотрудников к единой корпоративной базы данных. База данных реализуется с использованием услуги IaaS, предоставляемой внешним провайдером. Описать на верхнем уровне соответствующий поддерживающий договор (UC) с этим провайдером. Задание 3. ИТ-организация, обрабатывающая инциденты, часто сталкивается с ситуацией, когда отдельные инциденты из-за их сложности не удаётся разрешить в

			сроки, указанные в SLA. Это снижает качество оказываемых услуг. Предложить способ взаимодействия ИТ-организации с потребителями, который позволит поддержать приемлемый уровень качества услуг. Задание 4. В организации вводится в эксплуатацию система электронного документооборота. Потребителями соответствующей ИТ-услуги являются все сотрудники организации. Разработать примерный перечень инцидентов для этой услуги, модели инцидентов и приоритеты инцидентов..
--	--	--	--

Вопросы для подготовки к экзамену по дисциплине

1. Раскрыть назначение и содержание процесса координации проектирования и разработки услуг в ITIL v 2011.
2. Опишите термин Соглашение об уровне услуг (SLA).
3. Раскрыть назначение и содержание процесса управления поставщиками в ITIL v 2011.
4. Указать основные принципы ITSM и подходы к их реализации в ITIL v4.
5. Раскрыть назначение и функции службы Service Desk в ITIL v4.
6. Роль и место ИТ-службы в компании. Бизнес-модель ИТ-службы. Услуги и клиенты ИТ-службы.
7. Раскрыть практику управления инцидентами в ITIL v4.
8. Сравнить процессы управления инцидентами в ITIL v4 и ITIL v2011.
9. Раскрыть практику управления проблемами в ITIL v4.
10. Раскрыть практику управления конфигурациями в ITIL v4.
11. Раскрыть практику управления изменениями в ITIL v4.
12. Раскрыть практику управления доступностью в ITIL v4.
13. Раскрыть практику управления непрерывностью ИТ-услуг в ITIL v4.
14. Раскрыть практику управления уровнем услуг в ITIL v4.

15. Раскрыть практику управления мощностями в ITIL v4.
16. Раскрыть практику управления релизами в ITIL v4.
17. Раскрыть практику управления финансами в ITIL v4.
18. Раскрыть роль и место стратегии услуг в ITIL v 2011.
19. Опишите руководящие принципы в ITIL4. Приведите пример.
20. Раскрыть назначение и содержание процесса управления взаимоотношениями с бизнесом в ITIL v.2011.
21. Раскрыть назначение и содержание процесса управления уровнем обслуживания в ITIL v.2011.
22. Раскрыть назначение и содержание процесса управления событиями в ITIL v.2011.
23. Раскрыть назначение и содержание практики управления инцидентами в ITIL v4.
24. Раскрыть назначение и содержание процесса планирования и подготовки развёртывания услуг в ITIL v. 2011
25. Охарактеризуйте систему создания ценности услуг (SVS) в ITIL v4.
26. Раскрыть основные принципы непрерывного улучшения услуг в ITIL v4.
27. Описать полную схему измерения ИТ-услуг.
28. Охарактеризовать уровни возможностей процессов ITSM.

Примеры практико-ориентированных заданий к экзамену:

1. Предложите схему связей между ИТ-услугами и активами пользователей услуг для предприятия, выпускающего бытовую технику.
2. Предложите схему связей между ИТ-услугами и активами пользователей услуг для банка.
3. Предложите схему взаимодействия провайдера ИТ-услуг первого типа для торговой сети. Укажите преимущества и недостатки данного взаимодействия.
4. Предложите схему взаимодействия провайдера ИТ-услуг второго типа для банка с крупной филиальной сетью. Укажите преимущества и недостатки данного взаимодействия.
5. Предложите схему взаимодействия провайдера ИТ-услуг третьего типа для автотранспортной компанией. Укажите преимущества и недостатки данного взаимодействия.
6. Предложите анкету для выбора внешнего или внутреннего поставщика ИТ-услуг для производственной компании (6-8 вопросов).
7. Предложите анкету для выбора внешнего или внутреннего поставщика ИТ-услуг для банка (6-8 вопросов).
8. Предложите схему позиционирования провайдера ИТ-услуг на основе вида услуг. Укажите преимущества и недостатки данного подхода к позиционированию.

9. Предложите схему позиционирования провайдера ИТ-услуг на основе потребностей. Укажите преимущества и недостатки данного подхода к позиционированию.

10. Предложите схему позиционирования провайдера ИТ-услуг на основе доступа. Укажите преимущества и недостатки данного подхода к позиционированию.

11. Предложите структуру портфеля ИТ-услуг для торговой сети.

12. Предложите структуру портфеля ИТ-услуг для производственной компании.

13. Предложите структуру портфеля ИТ-услуг для банка.

14. Предложите для внедрения в ИТ-компаниях проект формализованных статусов ИТ-услуг.

15. Предложите схему проекта взаимосвязи архитектур при проектировании ИТ-услуг.

16. Смоделируйте входы процесса «Подготовка и развертывание услуг», поступающие из процесса «Разработка стратегии услуг».

17. Смоделируйте входы процесса «Подготовка и развертывание услуг», поступающие из процесса «Проектирование услуг».

18. Предложите схему процесса «Подготовка и развертывание услуг (Внедрение)», включая процессы в рамках внедрения и процессы, поддерживающие жизненный цикл услуги.

19. Предложите схему процесса «Планирование и поддержка внедрения», включая процессы определение стратегии внедрения, подготовка к внедрению, планирование и координация внедрения, поддержка внедрения, формирование отчетности.

20. Смоделируйте ключевые показатели производительности для процесса «Управление изменениями» в рамках процесса «Подготовка и развертывание услуг (Внедрение)».

21. Смоделируйте процесс «Управление активами и конфигурациями».

22. Предложите матрицу для определения приоритета инцидента и времени, в течение которого его необходимо разрешить.

23. Предложите метрики эффективности процесса Управления инцидентами.

24. Приведите пример диаграммы Парето для анализа причин низкого качества ИТ-услуг.

25. Предложите метрики эффективности процесса Управления запросами на обслуживание для банка.

26. Предложите метрики эффективности процесса Управления запросами на обслуживание для ИТ-организации.

27. Смоделируйте процесс «Управление доступом», включая подпроцессы запрос доступа, верификация процесса на запрос доступа, предоставление доступа, мониторинг статуса идентичности, мониторинг доступа, отзыв или ограничение прав.

28. Предложите схему интеграции непрерывного улучшения ИТ-услуг в жизненный цикл ИТ-услуг.

29. Приведите пример реализации цикла Деминга для улучшения ИТ-услуг ИТ компании.

30. Предложите модель системы измерения услуг для банка.

31. Предложите перечень сравнений при измерении качества ИТ-услуг.

32. Предложите схему управления ИТ-услугами для ИТ-организации в

Пример экзаменационного билета по дисциплине

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования

«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)

Кафедра «Математика и информатика»

Дисциплина «Основы управления информационно-технологическими
сервисами»

Филиал Тульский

семестр: 6 Направление: Бизнес-информатика

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Сравнить процесс управления конфигурациями в ITIL v2011 и процесс управления активами и конфигурациями в ITIL v4. (10 баллов).

2. Раскрыть смысл и структуру системы управления услугами из ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000 (10 баллов).

3. Указать, что из перечисленного ниже является конфигурационной единицей:

- описание ИТ-услуги,
- SLA,
- журнал инцидентов,
- роль в ИТ-организации, связанная с ИТ-услугой,
- метрика ИТ-услуги,
- модель инцидента,
- журнал проблем.

Ответ объяснить. (40 баллов).

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

Основная

1. Бирюков А.Н. Процессы управления информационными технологиями [Электронный ресурс]: учебное пособие. М.: КноРус, 2021. 207 с.
<https://book.ru/book/936559>

Дополнительная

2. Рыжко А. Л., Рыбников А. И., Рыжко Н. А. Информационные системы управления производственной компанией [Электронный ресурс]: учебник. М.: Юрайт, 2021. 354 с. <https://urait.ru/bcode/450340>

3. Коршунов М. К. Экономика и управление: применение информационных технологий [Электронный ресурс]: учебное пособие. 2-е изд. М.: Юрайт, 2021. 110 с. <https://urait.ru/bcode/453333>

4. Логинов В.Н. Информационные технологии управления [Электронный ресурс]: учебное пособие. М.: КноРус, 2019. 239 с. <https://book.ru/book/930430>.

Стандарты и библиотеки:

5. ITIL Service Strategy. 2011 edition. The Stationary Office, 2011.

6. ITIL Service Design. 2011 edition. The Stationary Office, 2011.

7. ITIL Service Transition. 2011 edition. The Stationary Office, 2011.

8. ITIL Service Operation. 2011 edition. The Stationary Office, 2011.

9. ITIL Continual Service Improvement, 2011 edition. The Stationary Office, 2011.

10. ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-12013 Национальный стандарт Российской Федерации. Информационная технология. Управление услугами. Часть 1. Требования к системе управления услугами. М.: Стандартинформ, 2014.

11. ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-12013 Национальный стандарт Российской Федерации. Информационная технология. Менеджмент услуг. Часть 2. Кодекс практической деятельности. М.: Стандартинформ, 2014.

12. ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-12013 Национальный стандарт Российской Федерации. Информационная технология. Управление услугами. Часть 3. Руководство по определению области применения и применимости ИСО/МЭК 20000-1. М.: Стандартинформ, 2014.

13. ГОСТ Р 57392 «Информационная технология. Управление услугами. Основные понятия и терминология». Москва : Стандартинформ, 2015.

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

1. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) <http://elib.fa.ru/>

2. Электронно-библиотечная система BOOK.RU <http://www.book.ru>

3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН» <http://biblioclub.ru/>

4. Электронно-библиотечная система Znanium <http://www.znaniy.com>

5. Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru/>

6. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» <https://e.lanbook.com/>

7. Деловая онлайн-библиотека Alpina Digital <http://lib.alpinadigital.ru/>

8. Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>

9. Национальная электронная библиотека <http://нэб.рф/>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основная цель освоения содержания дисциплины получить теоретические знания в ходе лекционных занятий и семинаров, закрепить их в процессе систематической самостоятельной работы и сформировать знания, умения и владения в соответствии с компетенциями, содержащимися в учебной программе.

Самостоятельная работа студента в процессе освоения дисциплины включает в себя:

- подготовку к семинарским занятиям;
- изучение основной и дополнительной литературы по дисциплине;
- выполнение контрольной работы;
- индивидуальные или групповые консультации по наиболее сложным вопросам;
- подготовку к экзамену.

Структура и содержание контрольной работы.

Цель выполнения контрольной работы по дисциплине «Основы управления ИТ-сервисами» - приобретение практических навыков организации процессов управления ИТ-услугами на предприятии.

Для формирования навыка организации процессов студенты выполняют ряд заданий, моделирующих практическую деятельность по моделированию бизнес-процессов управления ИТ-услугами с использованием модели BPMN или любого другого формализма. В качестве инструмента графического моделирования может быть использован MS Visio. Каждый студент или группа студентов выполняет индивидуальную работу, сформированную преподавателем по материалам кейса или с учётом специфики деятельности студента по основному месту работы (для студентов заочной формы обучения). Данные, относящиеся к реальной организации, если их использование противоречит политике конфиденциальности организации, могут быть заменены произвольными цифрами по усмотрению студента с сохранением закономерностей и тенденций, имевшихся в оригинальных данных.

Организация процесса выполнения и отчета по выполнению контрольной работы.

Задание студент получает в начале семестра, в котором изучается дисциплина. Задание выполняется в течение учебного семестра самостоятельно. Отчёт о выполненной работе передается преподавателю в электронном виде (на электронный адрес преподавателя) не позднее, чем за 2 недели до начала экзаменационной сессии. Преподавателю предоставляются также исходные файлы с описанием бизнес-процессов, описание проекта реинжиниринга процесса, файл презентации, содержащий результаты работы, краткий отчёт о работе.

По итогам проверки преподаватель может высказать замечания, которые должны быть учтены к защите работы. Защита контрольной работы проходит в период консультаций, на защиту должна быть представлена бумажная версия отчёта по заданию.

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. Антивирусная защита Kaspersky Endpoint Security.
2. Astra Linux.
3. LibreOffice.

лицензионное импортное:

ПО для ТСО лиц с ограниченными возможностями здоровья
свободно распространяемое:

Архиватор KDE (Ark).

11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант»
2. Информационно-правовая система «Консультант Плюс»
3. Информационно-образовательный портал Финансового университета:
<http://org.fa.ru>.

11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации

Не предусмотрены.

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

Образовательный процесс по учебной дисциплине осуществляется в учебных аудиториях для проведения учебных занятий. При освоении дисциплины используются технические средства мультимедийной техники аудиторий.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения в сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронно-образовательную среду Финансового университета.