

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

Уральский филиал Финуниверситета

Кафедра «Социально-гуманитарных и естественно-научных дисциплин»

СОГЛАСОВАНО

Директор
ООО «Альтернатива»
_____ Т.В. Воцкая
18 января 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала
 И.А. Кравченко
18 февраля 2025 г.

Ю.В. Подповетная

Б.1.2.2.1.1 ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ИТ-СЕРВИСАМИ

для студентов, обучающихся по направлению подготовки
38.03.05 Бизнес-информатика,
профиль «ИТ-менеджмент в бизнесе»

очная форма обучения

*Рекомендовано Ученым советом Уральского филиала Финуниверситета
(Протокол № 20 от «18» февраля 2025 г.)*

*Одобрено кафедрой «Социально-гуманитарные и естественно-научные
дисциплины»
(Протокол № 10 от «27» мая 2025 г.)*

Челябинск, 2025

УДК 658 (073)

ББК 65.290.2

Рецензенты: Переверзев П.П., д.т.н., профессор кафедры технологии автоматизированного машиностроения Южно-Уральского государственного университета (Национального исследовательского университета)

Подповетная Ю.В. Основы управления ИТ-сервисами. Рабочая программа дисциплины для студентов очной формы обучения, обучающихся по направлению 38.03.05 «Бизнес-информатика» – Челябинск: Уральский филиал Финуниверситета, кафедра «Социально-гуманитарных и естественно-научных дисциплин», 2022 г. – 23 с.

В рабочей программе дисциплины определены ее цель, место в структуре ООП, требования к результатам освоения дисциплины, содержание программы, тематика практических занятий, формы самостоятельной работы, оценочные средства для текущего контроля и промежуточной аттестации, учебно-методическое и информационное обеспечение.

38.03.05 Бизнес-информатика *Учебное издание*

Подповетная Юлия Валерьевна

Б.1.2.2.1.1 ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ИТ-СЕРВИСАМИ

Рабочая программа дисциплины

Формат 60 × 90/16. Гарнитура Times New Roman

Усл. п.л. 4,6. Изд. № _____ от _____. Тираж 100 экз.

Заказ № _____

Отпечатано в Уральском филиале Финуниверситета

© Подповетная Ю.В. 2024

© Уральский филиал Финуниверситета, 2024

Оглавление

1. Наименование дисциплины.....	5
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.....	5
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	7
4. Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию) для очной формы обучения.....	8
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.....	9
5.1. Содержание дисциплины.....	9
5.2. Учебно-тематический план для очной формы обучения.....	10
5.3. Содержание практических и семинарских занятий.....	11
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	13
6.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	13
6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю.....	14
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	15
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	18
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	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.....	21

11.1	Комплект лицензионного программного обеспечения	21
11.2.	Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	21
11.3.	Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации - не предусмотрено	22
12.	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине:	22

1. Наименование дисциплины

Б.1.2.2.1.1 «Основы управления ИТ-сервисами». Дисциплина Б.1.2.2.1.1 «Основы управления ИТ-сервисами» согласно учебным планам направления 38.03.05 «Бизнес-информатика» очной формы обучения.

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

Таблица 1 – Структура планируемых результатов обучения по дисциплине для направления 38.03.05 «Бизнес-информатика» очной формы обучения 2022 г.

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторам и достижения компетенции
<i>профессиональные компетенции профиля (ПКП) и направления (ПKN)</i>			
ПКП-4	способность разрабатывать предложения для заказчиков по вопросам использования ИТ для трансформации бизнеса	1. Предлагает вариант изменения бизнес-модели предприятия/организации в условиях трансформации бизнеса 2. Консультирует заказчиков по выбору направлений изменений ИТ-ландшафта предприятия/организации с учетом целей трансформации бизнеса	Знать: основные процессы управления ИТ-инфраструктурой; взаимосвязи процессов управления ИТ-инфраструктурой и процессов управления ИТ-услугами; современные методики и стандарты управления ИТ-инфраструктурой. Уметь: анализировать процессы управления ИТ-инфраструктурой; выявлять причины их неэффективности; выполнять реинжиниринг процессов с использованием современных стандартов и методик.
ПKN-9	способность управлять моделью сорсинга	1. Демонстрирует знания о моделях сорсинга 2. Применяет различные модели сорсинга для конкретных предприятий	Знать: основы моделирования бизнес-процессов; основные понятия, категории и инструменты реинжиниринга; особенности использования

			информационных сервисов. Уметь: решать задачи реинжиниринга с использованием современных стандартов и методик. Знать: современный инструментарий реинжиниринга процессов управления и коммуникациями между ИТ-персоналом и бизнес пользователями. Уметь: применять современные методы реинжиниринга процессов управления, владеть способностью совершенствования коммуникаций между ИТ-персоналом и бизнес-пользователями
ПКН-10	Способность применять знания по сервисно-ориентированному подходу в ИТ и консультировать по вопросам управления ИТ-сервисами	1. Проектирует каталог ИТ-услуг 2. Выявляет ИТ-процессы, необходимые для реализации ИТ-сервисов 3. Консультирует по вопросам управления ИТ-сервисами	Знать каналы распространения информации и организации совместной работы (командной работы); преимущества и ограничений цифровых средств при общении и совместной работе; культуру общения, принятую в цифровой среде; принципы создания и функционирования Интернет-сообществ. Уметь использовать цифровые средства общения при взаимодействии с другими людьми, в том числе для организации совместной деятельности; выбирать цифровые медиа (текст, фото, видео, анимация и т.п.) в соответствии с культурными, познавательными и личностными особенностями собеседника.

			Знать платформы для реализации корпоративных порталов; сервисы, предоставляемые корпоративными порталами, обеспечивающие взаимодействия и коммуникации Уметь применять знания о порталах в профессиональной деятельности для организации взаимодействия и коммуникации
			Знать основные классы ИТ-решений, применяемых для коммуникации в организации; Уметь и использовать на практике функционал систем электронного документооборота и систем управления контентом для решения образовательных и профессиональных задач.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б.1.2.2.1.1 «Основы управления ИТ-сервисами» является обязательной дисциплиной вариативной части профессионального цикла дисциплин по направлению подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика» (степень (квалификация) бакалавр).

Дисциплина базируется на знаниях, полученных студентами при изучении как дисциплин управленческой направленности, так и технологических дисциплин, сформировавших навыки применения, конфигурирования и проектирования информационных систем.

Компетенции, знания, навыки и умения, полученные в ходе изучения дисциплины, должны всесторонне использоваться и развиваться студентами:

- в качестве методологической базы для подготовки и защиты выпускной квалификационной работы;

- при работе в команде проекта развития информационной системы управления контентом компании;
- при участии в разработке ИТ-стратегии, при выполнении задачи оценки выбора технологического направления развития систем управления контентом;
- при оценке текущего уровня прикладных разработок консалтинговых компаний в области управления контентом организации;
- -в процессе последующей профессиональной и научной деятельности.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию) для очной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц. Вид текущего контроля для студентов очной формы обучения – домашнее творческое задание в 6 семестре.

Таблица 2 – Трудоемкость дисциплины Б.1.2.2.1.1 «Основы управления ИТ-сервисами» (очная форма обучения)

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/ед. и часах)	Семестр (в часах)
		6 сем очн.
Общая трудоемкость дисциплины	5 зач.ед. 180 час.	5 зач.ед. 180 час.
<i>Контактная работа - Аудиторные занятия</i>	68	68
<i>Лекции</i>	34	34
<i>Практические и семинарские занятия, т.ч.</i>	34	34
<i>Самостоятельная работа</i>	112	112
Вид текущего контроля	<i>домашнее творческое задание</i>	<i>домашнее творческое задание</i>
Вид промежуточной аттестации	<i>Экзамен</i>	<i>Экзамен</i>
Контроль	48	48

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. Основные понятия управления информационно-технологическими сервисами (ИТ-услугами).

Сервисная организация. Типы провайдеров услуг. ИТ-служба как провайдер ИТ-услуг. Клиенты и услуги ИТ-службы. Взаимоотношения ИТ-службы с клиентами внутри организации. Библиотека ITIL. Эволюция библиотеки. ITSM и ITIL. Версия ITIL 2011 г. и её основные особенности. Структура библиотеки ITIL. Информационная поддержка процедур управления ИТ-сервисов в компании: внедрение, ИТ-решения.

Тема 2 Стратегия ИТ-услуг.

Основные процессы стратегии услуг. Управление стратегией услуг. Управление портфелем услуг. Управление финансами. Управление взаимоотношениями с бизнесом. Управление спросом.

Тема 3. Проектирование и разработка услуг.

Проектирование и разработка услуг и трансформация бизнеса. Основные понятия проектирования и разработки услуг. Основные процессы проектирования и разработки услуг. Управление уровнем услуг (уровнем обслуживания). SLA, OLA, UC. Формы SLA. Мягкие и жёсткие контракты, преимущества и недостатки. Управление поставщиками. Специфика проектирования и разработка услуг применительно к ИТ-службе. Современные стандарты и методики проектирования и разработки услуг и их применимость в ИТ-службе.

Тема 4. Подготовка и развёртывание услуг.

Сложности согласования архитектуры ЕСМ с корпоративными стейкхолдерами при использовании различных ИТ-решений. История и перспективы развития ведущих ЕСМ-технологий.

Классификация прикладных архитектур для реализации систем управления контентом предприятия (ЕСМ).

Тема 5. Предоставление услуг.

Применение сетевых сервисов для управления услугами предприятия. Основные понятия предоставления услуг. Управление событиями, инцидентами и проблемами. Выполнение запросов и управление доступом.

Тема 6. Непрерывное улучшение услуг. Стандарт ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000.

Основные понятия непрерывного улучшения услуг. Семь шагов непрерывного улучшения услуг. Распространённые методики улучшения. Стандарт ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000. Назначение и структура стандарта. Задача аудита процессов управления услугами. Процессная модель ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000, сходства и различия с процессной моделью ITIL. Уровень детализации описания процессов.

5.2. Учебно-тематический план для очной формы обучения

Таблица 3 – Распределение бюджета времени при изучении дисциплины Б.1.2.2.1.1 «Основы управления ИТ-сервисами» (в часах) для направления 38.03.05 «Бизнес-информатика» очной формы обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Аудиторная работа				Самостоя тельная работа	
			Общая	Лекции	Практичес кие и семинарск иезанятия	В том числе, в интерактивно й форме		
1	Тема 1. Основные понятия управления информационно - технологически ми сервисами (ИТ- услугами)	29	11	6	5	-	18	Дискуссия. Выполнение и защита практических заданий. Опрос. Обсуждение.

2	Тема 2. Стратегия ИТ- услуг	29	11	6	5	-	18	
3	Тема 3. Проектирование и разработка услуг	31	13	6	7	-	18	
4	Тема 4. Подготовка и развёртывание услуг	31	11	6	5	-	20	
5	Тема 5. Предоставление услуг	30	10	4	6	-	20	
6	Тема 6. Непрерывное улучшение услуг. Стандарт ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000	30	12	6	6	-	18	
	Экзамен							
В целом по дисциплине		180	68	34	34	-	112	

5.3.Содержание практических и семинарских занятий

Таблица 4

Наименование темы (раздела) дисциплины	Вопросы к практическому занятию	Формы проведения занятий
Тема 1. Основные понятия управления информационно-технологическими сервисами (ИТ-услугами)	1. Анализ портфеля услуг 2. Анализ вариантов стратегии услуг 3. Расчёт затрат, связанных с созданием, предоставлением и сопровождением услуг 4. Анализ ролей и ответственностей ИТ-службы и бизнес-заказчиков ИТ- услуг. <i>Рекомендуемые источники: раздел 8 [2, 3]; раздел 9 [5, 6, 8]</i>	Устный опрос, обсуждение проблемных вопросов темы, решение ситуационных задач, дискуссия по теме.

Тема 2. Стратегия ИТ- услуг	1. Основные характеристики каталога услуг. 2. Определения доступности и непрерывности услуг. 3. Построение процессов управления поставщиками <i>Рекомендуемые источники: раздел 8 [2, 3]; раздел 9 [5, 6, 8]</i>	Устный опрос, обсуждение проблемных вопросов темы, решение тестов.
Тема 3. Проектирование и разработка услуг	1. Анализ вариантов приобретения мощностей для предоставления ИТ- услуг. 2. Анализ изменений и управление услугами. <i>Рекомендуемые источники: раздел 8 [2, 3]; раздел 9 [5, 6, 8]</i>	Устный опрос, обсуждение проблемных вопросов темы, решение ситуационных задач, дискуссия по теме.
Тема 4. Подготовка и развёртывание услуг	1. Планирование подготовки и развёртывания ИТ- услуг. 2. Управление активами 3. Управление конфигурациями <i>Рекомендуемые источники: раздел 8 [2, 3]; раздел 9 [5, 6, 8]</i>	Обсуждение проблемных вопросов темы, решение ситуационных и аналитических задач
Тема 5. Предоставление услуг	1. Классификация событий 2. Анализ и обработка инцидентов 3. Управление проблемами 4. Классификация и выполнение запросов. <i>Рекомендуемые источники: раздел 8 [2, 3]; раздел 9 [5, 6, 8]</i>	[Обсуждение проблемных вопросов темы, решение кейсов, выполнение тестовых заданий.
Тема 6. Непрерывное улучшение услуг. Стандарт ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000	1. Описание семи шагов процесса непрерывного улучшения услуг 2. Анализ процессной модели стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000 и её отличий от модели ITIL 3. Внедрение стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000. <i>Рекомендуемые источники: раздел 8 [2, 3]; раздел 9 [5, 6, 8]</i>	проблемных вопросов темы, решение ситуационных и аналитических задач

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

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

Таблица 5 – Трудоемкость самостоятельной работы студентов по дисциплине
Б.1.2.2.1.1 «Основы управления ИТ-сервисами» (в часах) для направления
38.03.05 «Бизнес-информатика» очной формы обучения

Наименование тем дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Основные понятия управления информационно-технологическими сервисами (ИТ-услугами)	1. Структура библиотеки ITIL. 2. Информационная поддержка процедур управления ИТ-сервисов в компании. 3. Внедрение, ИТ-решения.	Изучение методических материалов по теме в электронном виде и рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, интернет-источников. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение самостоятельных заданий.
Тема 2. Стратегия ИТ-услуг	1. Управление финансами. 2. Управление взаимоотношениями с бизнесом. 3. Управление спросом.	Подготовка к практическим занятиям. Выполнение самостоятельных заданий.
Тема 3. Проектирование и разработка услуг	1. Специфика проектирования и разработка услуг применительно к ИТ-службе. 2. Современные стандарты и методики проектирования и разработки услуг и их применимость в ИТ-службе.	Обсуждение проблемных вопросов темы, решение ситуационных задач, дискуссия по теме. Групповое обсуждение результатов
Тема 4. Подготовка и развёртывание услуг	1. История и перспективы развития ведущих ЕСМ-технологий. 2. Классификация прикладных архитектур для реализации систем управления контентом предприятия (ЕСМ).	Обсуждение проблемных вопросов темы, решение ситуационных задач, дискуссия по теме. Групповое обсуждение результатов
Тема 5. Предоставление услуг	1. Управление событиями, инцидентами и проблемами. 2. Выполнение запросов и управление доступом.	Обсуждение проблемных вопросов темы, решение ситуационных задач, дискуссия по теме. Групповое обсуждение результатов
Тема 6. Непрерывное улучшение услуг. Стандарт ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000	1. Процессная модель ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000, сходства и различия с процессной моделью ITIL. 2. Уровень детализации описания процессов.	Обсуждение проблемных вопросов темы, решение ситуационных задач, дискуссия по теме. Групповое обсуждение результатов

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

Текущий контроль проводится в форме домашнего творческого задания. Цель домашнего творческого задания - закрепить полученные теоретические

знания по учебной дисциплине Б.1.2.2.1.1 «Основы управления ИТ-сервисами» и сформировать практические навыки по дисциплине и оценке проектов. Работа выполняется студентом в письменном виде. В процессе работы над заданиями закрепляются и расширяются знания по вопросам теории и приобретаются навыки практической работы.

Для выполнения заданий необходимо изучить соответствующие нормативные документы и экономическую литературу, рекомендуемые для изучения данной учебной дисциплины. Работа включает задания, которые определяются преподавателем, либо самостоятельно студентом по согласованию с преподавателем. Решение заданий предполагает приведение обоснования решения и объяснение экономического смысла полученных значений показателей.

При необходимости в процессе работы над заданиями студент может получить индивидуальную консультацию у преподавателя. Выполненные задания проверяются преподавателем и оцениваются по зачетной системе.

Примерный перечень заданий домашнего творческого задания

1. Концепция DevOps и её развитие 2. Структура процессной модели системы стандартов ISO/IEC 20000 и её отличия от структуры модели ITIL
2. Сравнительный анализ услуг облачного хранения данных, предоставляемых Google, Яндекс и Microsoft.
3. Анализ процессов поддержки услуг, оказываемых компанией-разработчиком ПО.
4. . Анализ процессов поддержки услуг консалтинговой компании, специализирующейся в области ИТ.
5. . Анализ процессов поддержки услуг, оказываемых компанией, предоставляющей IaaS-услуги.
6. Анализ процессов управления услугами, оказываемыми компанией, разрабатывающей ПО с использованием метода SCRUM.

7. Анализ процессов предоставления услуг МФЦ (на примере 2-3 конкретных услуг)

8. Анализ процессов предоставления услуг консалтинговой компании, специализирующейся в области ИТ.

9. Анализ процессов предоставления услуг, оказываемых компанией, разрабатывающей мобильные приложения.

10. Анализ процессов предоставления услуг, оказываемых компанией, выполняющей аудит системы управления услугами в соответствии с ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000.

11. Анализ процессов управления услугами ИТ-организации, предоставляющей услуги автоматизации бизнес-процессов без привлечения внешних провайдеров услуг.

12. Анализ процессов управления услугами ИТ-организации, предоставляющей услуги автоматизации бизнес-процессов с привлечением подрядчиков-внедренцев ИТ-решений.

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях кафедры.

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

Перечень компетенций представлен в разделе 2, который характеризует перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

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

Компетенция	типовые задания
-------------	-----------------

ПКП-4 способность разрабатывать предложения для заказчиков по вопросам использования ИТ для трансформации бизнеса	<u>1. Предлагает вариант изменения бизнес-модели предприятия/организации в условиях трансформации бизнеса</u> Задание 1 ИТ-организация, оказывающая услуги бизнес-заказчикам, столкнулась с проблемой назначения приоритетов работам по созданию ИТ-услуг. Из-за изменений в ассортименте товаров и услуг бизнес-организации и неопределённости спроса на новые товары и услуги ценность для организации бизнес-процессов, связанных с производством и продажей товаров и услуг, изменилась. Соответственно, старые правила назначения приоритетов работам по автоматизации бизнес-процессов перестали соответствовать требованиям бизнес-заказчиков. Новые правила пока не сформировались, поэтому приоритеты, назначенные Service Desk стали постоянно вызывать возражения заказчиков услуг. Как можно регламентировать взаимоотношения ИТ-организации и бизнес-заказчиков, чтобы снизить негативный эффект от изменений в бизнесе? Ответ обоснуйте. Задание 2 ИТ-организация компании «Х» принимает решение заменить часть своих действующих ИТ-услуг облачными ИТ-услугами, предоставляемыми внешним провайдером. В частности, предполагается заменить часть бизнес-приложений собственной разработки стандартными приложениями по схеме SaaS. Как и какие ITSM-процессы должна изменить ИТ-организация для поддержания существующего уровня качества ИТ-услуг? Какие требования нужно внести в контракты с внешним провайдером? <u>2. Консультирует заказчиков по выбору направлений изменений ИТ-ландшафта предприятия/организации с учетом целей трансформации бизнеса</u> Задание 3 Разработать шаблоны SLA, OLA и UC для использования ИТ-организацией, предоставляющей услуги автоматизации бизнес-процессов. Программные компоненты услуги разрабатываются ИТ-организацией, лицензии на программную платформу и инструментарий разработки находятся в собственности бизнес-организации и доступны для использования ИТ-организацией, аппаратная платформа предоставляется внешним провайдером по схеме SaaS. Задание 4 Разработать модели бизнес-процессов событий и инцидентов для услуги «Доступ к корпоративному хранилищу данных». Услуга реализуется на базе предоставляемой внешним провайдером услуги «Облачное хранение информации». VI-компонент услуги реализован ИТ-организацией самостоятельно. Определите возможные количественные и качественные эффекты от внедрения предлагаемого
--	--

	вами решения.
ПКН-9 способность управлять моделью сорсинга	<u>1. Демонстрирует знания о моделях сорсинга</u> <u>2. Применяет различные модели сорсинга для конкретных предприятий</u>
ПКН-10 способность применять знания по сервисно-ориентированному подходу в ИТ и консультировать по вопросам управления ИТ-сервисами	<u>1. Проектирует каталог ИТ-услуг</u> <u>2. Выявляет ИТ-процессы, необходимые для реализации ИТ-сервисов</u> <u>3. Консультирует по вопросам управления ИТ-сервисами</u>

Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Структура ITIL v.2011, назначение документа, основные понятия, используемые в документе
2. Типы провайдеров услуг, их сходства и различия
3. Управление стратегией услуг, подход ITIL к стратегическому планированию услуг
4. Портфель услуг, структура, назначение, управление им
5. Управление финансами ИТ-услуг
6. Управление взаимоотношениями с бизнесом
7. Стратегическое управление услугами ИТ-организации
8. Стратегическая «Школа внешней среды» и роль доверия в стратегии ИТ-организации
9. Клиенты и услуги ИТ-организации (2-3 примера)
10. Основные аспекты проектирования и разработки услуг в ITIL.
11. Управление уровнем услуг
12. Управление поставщиками
13. Проектирование и разработка услуг в ИТ-организации: структура

цепидобавленной стоимости ИТ-организации

14. Проектирование и разработка услуг в ИТ-организации: оценка и планирование работ
15. Управление поставщиками ИТ-организации
16. Подготовка и развёртывание ИТ-услуг: планирование
17. Подготовка и развёртывание ИТ-услуг: управление изменениями
18. Подготовка и развёртывание ИТ-услуг: оценка изменений
19. Предоставление услуг: основные функции
20. Предоставление услуг: управление событиями
21. Предоставление услуг: управление инцидентами
22. Предоставление услуг: управление проблемами
23. Подход ITIL к непрерывному улучшению услуг
24. Стандарт ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000: назначение и предполагаемое использование
25. Стандарт ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000: структура процессов (1-2 примера процессов), сходства и различия между ними и процессами ITIL.
26. Описать полную схему измерения ИТ-услуг.
27. Охарактеризовать уровни возможностей процессов ITSM.

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

Рекомендуемая литература

А) основная

1. Бирюков, А. Н. Процессы управления информационными технологиями : учебное пособие / А.Н. Бирюков. - Москва : КНОРУС, 2019. - 207 с. - Текст : непосредственный. - То же. — ЭБС BOOK.ru. — URL: <https://book.ru/book/932188> (дата обращения: 19.08.2022). —Текст : электронный

Б) дополнительная:

2. Свод знаний по управлению бизнес-процессами. BPM СВОК 3.0: пер.

с англ. / под ред. А.А. Белайчука, В.Г. Елиферова. - Москва: Альпина Паблишер, 2016. - 480 с. - ЭБС ZNANIUM.com. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/558829> (дата обращения: 19.02.2022), ЭБС Alpina Digital. - URL: <http://lib.alpinadigital.ru/ru/library/book/8013> (дата обращения: 19.08.2022) — Текст : электронный.

3. Логинов В.Н. Информационные технологии управления. -М.: Кнорус, 2013.- 240 с. Режим доступа <http://www.book.ru/view/914378>

4. Кузьмин А.М., Коротков А.В. Управление в глобальном информационном обществе. Учебно-метод. пособие. Мос. гос.ин-т междунар. отношений (ун-т) МИД России, каф. глобальных информ. процессов и ресурсов. – М:МГИМО-Университет, 208. -109с.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

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.znanium.com>
5. Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» - <https://www.biblio-online.ru/>
6. Деловая онлайн-библиотека Alpina Digital - <http://lib.alpinadigital.ru/>
7. Научная электронная библиотека - eLibrary.ru <http://elibrary.ru>
8. Электронная библиотека - <http://grebennikon.ru>
9. Национальная электронная библиотека - <http://нэб.рф/>
10. Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки - <https://dvs.rsl.ru/>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по изучению дисциплины

Студентам необходимо:

1. Ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины (далее - РПД), с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы. РПД, а также все методические разработки по данной дисциплине имеются на образовательном портале и сайте филиала.
2. Ознакомиться с графиком консультаций преподавателей кафедры.

Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

Продуктивность усвоения учебного материала во многом определяется интенсивностью и качеством самостоятельной работы студента. Самостоятельная работа предполагает формирование культуры умственного труда, самостоятельности и инициативы в поиске и приобретении знаний; закрепление знаний и навыков, полученных на всех видах учебных занятий; подготовку к предстоящим занятиям, экзаменам; выполнение контрольных, рефератов.

Самостоятельный труд развивает такие качества, как организованность, дисциплинированность, волю, упорство в достижении поставленной цели, вырабатывает умение анализировать факты и явления, учит самостоятельному мышлению, что приводит к развитию и созданию собственного мнения, своих взглядов. Умение работать самостоятельно необходимо не только для успешного усвоения содержания учебной программы, но и для дальнейшей творческой деятельности.

Основу самостоятельной работы студента составляет работа с учебной и научной литературой. Из опыта работы с книгой (текстом) следует определенная последовательность действий, которой целесообразно придерживаться. Сначала

прочитать весь текст в быстром темпе. Цель такого чтения - в том, чтобы создать общее представление об изучаемом (не запоминать, а понять общий смысл прочитанного). Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны выполняться самостоятельно и представляться в срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

При подготовке самостоятельных заданий студентам следует:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;
- выполнять все плановые задания, выданные преподавателем для самостоятельной подготовки, разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;
- при подготовке следует использовать нормативные документы Финансового университета, а именно, - Положения о реферате, эссе, контрольной работе, домашнем творческом задании студента по дисциплине (модулю), утвержденные приказом Финуниверситета от 01.04.2014 № 611/о

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:

- Windows Microsoft office (Word, Excel, PowerPoint) и т.д.
- Антивирус ESET ENDPOINT SECURITY

11.2. Современные профессиональные базы данных и информационносправочные системы:

- «Консультант Плюс», «Гарант».

- Аналитическая система Bloomberg Professional.
- SPSS Statistics (Statistical Package for the Social Sciences – статистический пакет для социальных наук).
- www.iteam.ru/publications/strategy/ - ITeam-Технологии корпоративного управления.
- базы данных Росстата: ЦБСД, ЕМИСС, ССРД МВФ.

11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации - не предусмотрено.

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

Материально-техническая база Уральского филиала Финансового университета соответствует действующим противопожарным правилам и нормам, обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной

информационно-образовательной среде Уральского филиала Финансового университета.