Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра автоматизации и информационных систем

УТВЕРЖДАЮ
Директор института
информационных технологий и
автоматизированных систем
_____ Л.Д. Павлова
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление жизненным циклом информационно-технологических сервисов

09.03.02 «Информационные системы и технологии»
(направленность (профиль): «Информационные системы и технологии»)

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Заочная форма

Срок обучения: 4 года 6 месяцев

Год начала подготовки 2023

Новокузнецк
2023

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: 861a8d56fc2cfb6de53bd665403c592fd02b1419
Владелец: Ректор Юрьев Алексей Борисович
Действителен: с 12 февраля 2024 г. по 7 мая 2025 г.
Дата и время: 01-03-2024 01:58:03 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– получение обучающимися теоретических знаний и практических навыков по управлению ИТ-сервисами.

Задачами учебной дисциплины являются:

– получение обучающимися теоретических знаний и выработка практических навыков по управлению ИТ-сервисами на этапах их жизненного цикла:
– на стадии формирования ИТ-стратегии и отражающего стратегию портфеля ИТ-сервисов;
– на стадии проектирования сервисных активов и ИТ-процессов;
– на стадии внедрения и начальной эксплуатации ИТ-сервисов;
– на стадии эксплуатации и утилизации ИТ-сервисов;
– на стадии оптимизации ИТ-сервисов и ИТ-процессов.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 09.03.02 «Информационные системы и технологии».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

– Техническое обеспечение информационно-управляющих систем;
– Программное обеспечение информационно-управляющих систем;
– Моделирование систем и процессов;
– Основы работы в BI-системах;
– Основы проектной деятельности;
– Численные методы решения инженерных задач;
– Операционные системы;
– Основы программирования;
– Основы теории управления;
– Методы принятия решений и управление организационными системами;
– Теория информационных процессов и систем;
– Надежность информационно-управляющих систем;
– Корпоративные информационные системы;
– Информационные системы в технологических процессах;
– Проектная деятельность 1;
– Проектная деятельность 2;
– Производственная практика.

Учебная дисциплина дополняет знания, умения и навыки, получаемые по одновременно изучаемым и последующим дисциплинам:

– Основы программирования на платформе 1С:Предприятие;

– Управление портфелем проектов.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Профессиональные компетенции

Наименование категории (группы) ПК	Код и наименование ПК	Код и наименование индикатора достижения ПК	Планируемые результаты обучения
	ПК-2: Способен осуществлять инженерно-техническую поддержку подготовки коммерческого предложения заказчику на поставку, создание (модификацию) и ввод в эксплуатацию информационной системы на этапе предконтрактных работ	ПК-2.1 Выполняет работы по подготовке частей коммерческого предложения заказчику об объеме и сроках выполнения работ по созданию (модификации) и вводу в эксплуатацию информационной системы	– знать: структуру и состав задач, решаемых на стадиях жизненного цикла проекта/ИТ-сервиса. – уметь: определять состав и характеристики ИТ-активов, необходимых для построения создаваемой информационной системы. – владеть: способностью находить информацию о поставщиках/разработчиках необходимых ИТ-активов и стоимостях оказываемых ими услуг.
		ПК-2.2 Осуществляет инженерно-технологическую поддержку в ходе согласования коммерческого предложения с заказчиком	– знать: структуру и состав работ процессов проектирования основных свойств реализуемых разрабатываемой системой ИТ-сервисов: полезности, доступности, мощности, непрерывности и безопасности. – уметь: объяснить влияние изменения характеристик ИТ-активов и состава работ на показатели полезности, доступности, мощности, непрерывности и безопасности, планируемых к поставке ИТ-сервисов. – владеть: знаниями о

			функциональной зависимости изменения затрат на проектирование от требуемых значений показателей доступности и мощности ИТ-сервиса.
		ПК-2.3 Оформляет и представляет коммерческое предложение заказчику	– знать: общепринятую структуру (разделы, их содержание и последовательность) коммерческого предложения. – уметь: применять инструментальные средства (Word, Power Point) для оформления коммерческого предложения. – владеть: способностью изложить содержание (представить) коммерческого предложения.
	ПК-3: Способен осуществлять проектирование и дизайн информационной системы	ПК-3.1 Разрабатывает структуру программного кода информационной системы	– знать: функционал, специальные требования к разрабатываемому ПО и технологии нисходящего и восходящего подходов к разработке ПО. – уметь: разрабатывать структуру данных для разрабатываемого ПО, опираясь на типовые формы организаций данных. – владеть: информацией о наличии/отсутствии в эксплуатируемой системе модулей, которые могут быть использованы в разрабатываемом ПО.
		ПК-3.3 Устраняет обнаруженные несоответствия	– знать: структуру программного кода и результаты аудита выполнения требований к разрабатываемому ПО. – уметь: согласовывать с заказчиком правило устранения несоответствий создаваемого ПО заданным требованиям (переделка, разрешение на

			отклонение). – владеть: знаниями о назначении и устройстве активов бизнеса, для повышения эффективности функционирования которых разрабатывается ПО.
	ПК-4: Способен проводить анализ запросов на изменение	ПК-4.1 Анализирует исходные данные	– знать: требования к содержанию изменения, позволяющих оценить полезность, возможность и риски реализации изменения. – уметь: анализировать изменение и формулировать замечания, не позволяющие принять изменение к рассмотрению. – владеть: процедурой определения типа изменения, от которого зависит порядок его обработки.
		ПК-4.2 Анализирует проектные риски реализации запрашиваемых инзменений	– знать: последовательность действий стандартного процесса управления изменениями. – уметь: выполнять работы по определению тех ИТ-активов, на функционирование которых повлияет изменение. – владеть: процедурами согласования выполнения изменения для каждого типа изменений.
		ПК-4.3 Оценивает влияния изменений в информационной системе на основные параметры проекта (цели, сроки, бюджет)	– знать: назначение и регламент работы консультативного комитета по изменениям. – уметь: оценивать влияние изменения на цели, сроки и бюджет проекта. – владеть: способностью обосновывать принятие решения о целесообразности реализации/отклонении изменения.
	ПК-5: Способен	ПК-5.1	– знать: содержание

	разрабатывать модели бизнес-процессов заказчика	Осуществляет сбор исходных данных у заказчика	нормативных документов (стандарт предприятия и др.), регламентирующих цели, задачи и порядок функционирования соответствующего бизнес-процесса. – уметь: сформулировать вопросы пользователю, ответы на которые не найдены в нормативных документах. – владеть: способностью систематизировать собранных исходных данных и представить их в виде отчета.
		ПК-5.2 Разрабатывает модели бизнес-процессов	– знать: правила моделирования бизнес-процессов в одной из методологий: IDEF0. – уметь: описать функционирование бизнес-процесса по правилам методологии IDEF0. – владеть: инструментом визуализации разработанной модели бизнес-процесса.
		ПК-5.3 Согласовывает и утверждает у заказчика модели бизнес-процессов	– знать: действующий у заказчика регламент согласования и утверждения модели бизнес-процесса. – уметь: подготовить для заказчика презентацию с представлением модели бизнес-процесса. – владеть: инструментальным средством формирования презентации.

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебные занятия по учебной дисциплине проводятся в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа включает в себя занятия лекционного типа (лекции), занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы), промежуточную аттестацию обучающихся и иные формы взаимодействия обучающихся с педагогическими работниками и (или)

лицами, привлекаемыми к реализации ООП на иных условиях, в том числе при проведении промежуточной аттестации обучающихся. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Объем учебной дисциплины

Сессия / курс		***ИТОГО***	***1 сессия / 5 курс***	***2 сессия / 5 курс***
Форма промежуточной аттестации				*зачет*
Трудоёмкость	*академ. час.*	***108***	*36*	*72*
	зачетных единиц	***3***	*1*	*2*
Лекции, *академ. час.*		***2***	*2*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Практические занятия, *академ. час.*		***4***	*0*	*4*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Консультации, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*		***98***	*34*	*64*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Контроль, *академ. час.*		***4***	*0*	*4*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Введение в управление ИТ-сервисами (Исходные понятия сферы «ИТ-сервис»: Сервисные активы. Базовые типы ИТ-провайдеров и сервисные структуры. Принципы эффективного управления ИТ-деятельностью. Модель жизненного цикла ИТ-сервиса.);

Раздел 2 Управление сервисами на стадии «Стратегия ИТ-сервисов» (Концептуальные основы ИТ-стратегии. Основные формы стратегии ИТ-провайдера. Управление портфелем ИТ-сервисов. Экономика ИТ-деятельности. ИТ-стратегия и организационное развитие. Проблемы и риски стадии «Стратегия сервиса».);

Раздел 3 Управление сервисами на стадии «Проектирование сервисов» (Основы проектирования сервиса. Проектирование компонентов нового или изменяемого сервиса. Проектирование процессов поддержки. Проектирование технологической архитектуры. Проектирование систем измерения и метрик. Проектирование процессов управления сервисами.);

Раздел 4 Управление сервисами на стадии «Ввод сервисов в эксплуатацию» (Задачи и процессы внедрения сервиса. Управление изменениями ИТ-активов. Ключевые показатели эффективности и метрики изменений. Управление активами и конфигурациями. Управление релизами и развертыванием. Ключевые показатели эффективности управления релизами.);

Раздел 5 Управление сервисами на стадии «Эксплуатация сервисов» (Процессы стадии эксплуатации. Управление событиями. Управление инцидентами. Управление запросами на обслуживание. Управление проблемами. Служба поддержки пользователей «Service desk» (SD). Управление приложениями.);

Раздел 6 Управление сервисами на стадии «Непрерывное улучшение ИТ-сервисов» (Оптимизация распределения ресурсов на совершенствование ИТ-процессов. Формирование оптимального плана сервисных улучшений).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	Введение в управление ИТ-сервисами	2	
Итого:		**2**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	ИТ-сервис и его жизненный цикл.	4	
Итого:		**4**	**0**

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической**

			подготовки
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	**Виды самостоятельной работы**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	1. Изучение лекционного материала; 2. Изучение теоретического материала; 3. Подготовка к практическому занятию.	16	
Раздел 2.	1. Изучение теоретического материала; 2. Контрольная работа.	18	
Раздел 3.	1. Изучение теоретического материала.	16	
Раздел 4.	1. Изучение теоретического материала.	16	
Раздел 5.	1. Изучение теоретического материала.	16	
Раздел 6.	1. Изучение теоретического материала.	16	
Контроль	*Подготовка к зачёту*	4	
Итого:		**102**	**0**

10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) литература:

1 Зараменских, Е. П. Управление жизненным циклом информационных систем : учебник и практикум для вузов / Е. П. Зараменских. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 497 с. – ISBN 978-5-534-14023-1. – URL: https://urait.ru/bcode/511960 (дата обращения: 04.05.2023);

2 Основы управления жизненным циклом сервисов систем информатики и автоматизации (лучшие практики ITIL) : учебное пособие для вузов / В. В. Зимин, А. А. Ивушкин, С. М. Кулаков, К. А. Ивушкин ; Сиб. гос. индустр. ун-т. – Кемерово : Кузбассвузиздат, 2013. – URL:

http://library.sibsiu.ru/LibrEduMethodSectionsEditionsFilesDownload.asp?lngSection=42&lngEdition=3931&lngFile=3834&strParent=LibrEduMethodSectionsEditionsFiles (дата обращения: 04.05.2023);

3 Информационные системы управления производственной компанией : учебник и практикум для вузов / под редакцией Н. Н. Лычкиной. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 249 с. – URL: https://urait.ru/bcode/511314 (дата обращения: 04.05.2023);

4 Рябов, И. В. Автоматизированные информационно-управляющие системы : учебное пособие / И. В. Рябов ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2015. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439330 (дата обращения: 04.05.2023);

5 Алтынбаев, Р. Б. Основы инноватики и управления проектами автоматизации производства : учебное пособие / Р. Б. Алтынбаев, Н. З. Сул-танов ; Оренбургский государственный университет. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2013. – 300 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259183 (дата обращения: 04.05.2023);

6 Зимин В. В. Модели и механизмы управления жизненным циклом ИТ-сервисов / В. В. Зимин, И. В. Буркова, А. В. Зимин. – Saarbrucken : LAB LAMBERT Academic Publishing, 2017. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrMonografSectionsEditionsFilesDownload.asp?lngSection=25&lngEdition=75&lngFile=70&strParent=LibrMonografSectionsEditionsFiles (дата обращения: 04.05.2023).

б) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

2 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Инженерно-технические науки»] / ООО «Издательство ЛАНЬ». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

3 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке;

4 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для

авторизир. пользователей. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp;

6 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru. – URL: https://libr.sibsiu.ru.

в) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– ABBYY FineReader;
– Kaspersky Endpoint Security;
– Microsoft Office;
– Microsoft Windows;
– WinRAR;
– Сервис поиска текстовых заимствований Руконтекст.

г) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

11 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории, оснащенные оборудованием, компьютерной техникой, и техническими средствами обучения, в том числе:

- учебную аудиторию для проведения занятий лекционного типа, оборудованную учебной доской, экраном и мультимедийным проектором;
- учебную аудиторию для проведения занятий семинарского типа (практических занятий), оснащенную учебной доской, экраном и мультимедийным проектором;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 09.03.02 «Информационные системы и технологии».

Составитель(и):

доцент Зимин Алексей Валерьевич (кафедра автоматизации и информационных систем).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Приложение

Аннотация
рабочей программы дисциплины «Управление жизненным циклом информационно-технологических сервисов»

по направлению подготовки (специальности)
09.03.02 «Информационные системы и технологии»
(направленность (профиль): «Информационные системы и технологии»)
форма обучения – Заочная форма

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– получение обучающимися теоретических знаний и практических навыков по управлению ИТ-сервисами.

Задачами учебной дисциплины являются:

– получение обучающимися теоретических знаний и выработка практических навыков по управлению ИТ-сервисами на этапах их жизненного цикла:
– на стадии формирования ИТ-стратегии и отражающего стратегию портфеля ИТ-сервисов;
– на стадии проектирования сервисных активов и ИТ-процессов;
– на стадии внедрения и начальной эксплуатации ИТ-сервисов;
– на стадии эксплуатации и утилизации ИТ-сервисов;
– на стадии оптимизации ИТ-сервисов и ИТ-процессов.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 09.03.02 «Информационные системы и технологии».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

– Техническое обеспечение информационно-управляющих систем;
– Программное обеспечение информационно-управляющих систем;
– Моделирование систем и процессов;
– Основы работы в BI-системах;
– Основы проектной деятельности;
– Численные методы решения инженерных задач;
– Операционные системы;
– Основы программирования;

– Основы теории управления;
– Методы принятия решений и управление организационными системами;
– Теория информационных процессов и систем;
– Надежность информационно-управляющих систем;
– Корпоративные информационные системы;
– Информационные системы в технологических процессах;
– Проектная деятельность 1;
– Проектная деятельность 2;
– Производственная практика.

Учебная дисциплина дополняет знания, умения и навыки, получаемые по одновременно изучаемым и последующим дисциплинам:

– Основы программирования на платформе 1С:Предприятие;
– Управление портфелем проектов.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Профессиональные компетенции

Наименование категории (группы) ПК	Код и наименование ПК	Код и наименование индикатора достижения ПК	Планируемые результаты обучения
	ПК-2: Способен осуществлять инженерно-техническую поддержку подготовки коммерческого предложения заказчику на поставку, создание (модификацию) и ввод в эксплуатацию информационной системы на этапе предконтрактных работ	ПК-2.1 Выполняет работы по подготовке частей коммерческого предложения заказчику об объеме и сроках выполнения работ по созданию (модификации) и вводу в эксплуатацию информационной системы	– знать: структуру и состав задач, решаемых на стадиях жизненного цикла проекта/ИТ-сервиса. – уметь: определять состав и характеристики ИТ-активов, необходимых для построения создаваемой информационной системы. – владеть: способностью находить информацию о поставщиках/разработчиках необходимых ИТ-активов и стоимостях оказываемых ими услуг.
		ПК-2.2 Осуществляет инженерно-технологическую поддержку в ходе согласования коммерческого предложения с заказчиком	– знать: структуру и состав работ процессов проектирования основных свойств реализуемых разрабатываемой системой ИТ-сервисов: полезности, доступности, мощности, непрерывности и безопасности. – уметь: объяснить

			влияние изменения характеристик ИТ-активов и состава работ на показатели полезности, доступности, мощности, непрерывности и безопасности, планируемых к поставке ИТ-сервисов. – владеть: знаниями о функциональной зависимости изменения затрат на проектирование от требуемых значений показателей доступности и мощности ИТ-сервиса.
		ПК-2.3 Оформляет и представляет коммерческое предложение заказчику	– знать: общепринятую структуру (разделы, их содержание и последовательность) коммерческого предложения. – уметь: применять инструментальные средства (Word, Power Point) для оформления коммерческого предложения. – владеть: способностью изложить содержание (представить) коммерческого предложения.
	ПК-3: Способен осуществлять проектирование и дизайн информационной системы	ПК-3.1 Разрабатывает структуру программного кода информационной системы	– знать: функционал, специальные требования к разрабатываемому ПО и технологии нисходящего и восходящего подходов к разработке ПО. – уметь: разрабатывать структуру данных для разрабатываемого ПО, опираясь на типовые формы организаций данных. – владеть: информацией о наличии/отсутствии в эксплуатируемой системе модулей, которые могут быть использованы в разрабатываемом ПО.

		ПК-3.3 Устраняет обнаруженные несоответствия	– знать: структуру программного кода и результаты аудита выполнения требований к разрабатываемому ПО. – уметь: согласовывать с заказчиком правило устранения несоответствий создаваемого ПО заданным требованиям (переделка, разрешение на отклонение). – владеть: знаниями о назначении и устройстве активов бизнеса, для повышения эффективности функционирования которых разрабатывается ПО.
	ПК-4: Способен проводить анализ запросов на изменение	ПК-4.1 Анализирует исходные данные	– знать: требования к содержанию изменения, позволяющих оценить полезность, возможность и риски реализации изменения. – уметь: анализировать изменение и формулировать замечания, не позволяющие принять изменение к рассмотрению. – владеть: процедурой определения типа изменения, от которого зависит порядок его обработки.
		ПК-4.2 Анализирует проектные риски реализации запрашиваемых инзменений	– знать: последовательность действий стандартного процесса управления изменениями. – уметь: выполнять работы по определению тех ИТ-активов, на функционирование которых повлияет изменение. – владеть: процедурами согласования выполнения изменения для каждого типа изменений.
		ПК-4.3 Оценивает влияния изменений в информационной	– знать: назначение и регламент работы консультативного комитета по изменениям.

		системе на основные параметры проекта (цели, сроки, бюджет)	– уметь: оценивать влияние изменения на цели, сроки и бюджет проекта. – владеть: способностью обосновывать принятие решения о целесообразности реализации/отклонении изменения.
	ПК-5: Способен разрабатывать модели бизнес-процессов заказчика	ПК-5.1 Осуществляет сбор исходных данных у заказчика	– знать: содержание нормативных документов (стандарт предприятия и др.), регламентирующих цели, задачи и порядок функционирования соответствующего бизнес-процесса. – уметь: сформулировать вопросы пользователю, ответы на которые не найдены в нормативных документах. – владеть: способностью систематизировать собранных исходных данных и представить их в виде отчета.
		ПК-5.2 Разрабатывает модели бизнес-процессов	– знать: правила моделирования бизнес-процессов в одной из методологий: IDEF0. – уметь: описать функционирование бизнес-процесса по правилам методологии IDEF0. – владеть: инструментом визуализации разработанной модели бизнес-процесса.
		ПК-5.3 Согласовывает и утверждает у заказчика модели бизнес-процессов	– знать: действующий у заказчика регламент согласования и утверждения модели бизнес-процесса. – уметь: подготовить для заказчика презентацию с представлением модели бизнес-процесса. – владеть: инструментальным средством формирования

			презентации.

4 Объем учебной дисциплины

Сессия / курс		***ИТОГО***	***1 сессия / 5 курс***	***2 сессия / 5 курс***
Форма промежуточной аттестации				*зачет*
Трудоёмкость	*академ. час.*	***108***	*36*	*72*
	зачетных единиц	***3***	*1*	*2*
Лекции, *академ. час.*		***2***	*2*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Практические занятия, *академ. час.*		***4***	*0*	*4*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Консультации, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*		***98***	*34*	*64*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Контроль, *академ. час.*		***4***	*0*	*4*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*

5 Краткое содержание учебной дисциплины

В структуре учебной дисциплины выделяются следующие основные разделы (темы):

Раздел 1 Введение в управление ИТ-сервисами (Исходные понятия сферы «ИТ-сервис»: Сервисные активы. Базовые типы ИТ-провайдеров и сервисные структуры. Принципы эффективного управления ИТ-деятельностью. Модель жизненного цикла ИТ-сервиса.);

Раздел 2 Управление сервисами на стадии «Стратегия ИТ-сервисов» (Концептуальные основы ИТ-стратегии. Основные формы стратегии ИТ-провайдера. Управление портфелем ИТ-сервисов. Экономика ИТ-деятельности. ИТ-стратегия и организационное развитие. Проблемы и риски стадии «Стратегия сервиса».);

Раздел 3 Управление сервисами на стадии «Проектирование сервисов» (Основы проектирования сервиса. Проектирование компонентов нового или изменяемого сервиса. Проектирование процессов поддержки. Проектирование технологической архитектуры. Проектирование систем измерения и метрик. Проектирование процессов управления сервисами.);

Раздел 4 Управление сервисами на стадии «Ввод сервисов в эксплуатацию» (Задачи и процессы внедрения сервиса. Управление изменениями ИТ-активов. Ключевые показатели эффективности и метрики изменений. Управление активами и конфигурациями.

Управление релизами и развертыванием. Ключевые показатели эффективности управления релизами.);

Раздел 5 Управление сервисами на стадии «Эксплуатация сервисов» (Процессы стадии эксплуатации. Управление событиями. Управление инцидентами. Управление запросами на обслуживание. Управление проблемами. Служба поддержки пользователей «Service desk» (SD). Управление приложениями.);

Раздел 6 Управление сервисами на стадии «Непрерывное улучшение ИТ-сервисов» (Оптимизация распределения ресурсов на совершенствование ИТ-процессов. Формирование оптимального плана сервисных улучшений).

6 Составитель(и):

доцент Зимин Алексей Валерьевич (кафедра автоматизации и информационных систем).