

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»)

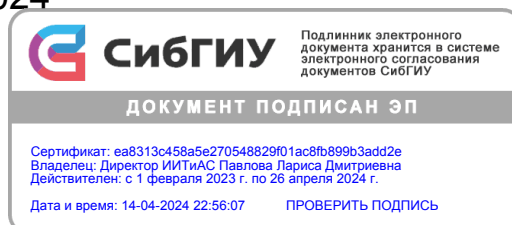
Квалификация выпускника  
Бакалавр

Форма обучения  
Заочная форма

Срок обучения: 4 года 6 месяцев

Год начала подготовки 2024

Новокузнецк  
2024



## 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 "Стратегия ИТ-сервисов", как инструментов достижения и поддержания конкурентоспособности поставщика ИТ-услуг;
  - на стадии "Проектирование ИТ-сервисов" для удовлетворения бизнес-потребностей клиента;
  - на стадии "Внедрение ИТ-сервиса", как механизмов минимизирующих риски разрушения эксплуатационной ИТ-среды;
  - на стадии "Эксплуатация ИТ-сервисов" как инструментов минимизации потерь потребителя от ИТ-происшествий;
  - на стадии "Непрерывные улучшения ИТ-сервисов" как инструментов повышения эффективности 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 проектной деятельности;
- Архитектура вычислительных систем;
- Операционные системы;
- Основы программирования;
- Основы теории управления;
- Методы принятия решений и управление организационными системами;
- Теория информационных процессов и систем;
- Корпоративные информационные системы;

- Информационные системы в технологических процессах;
- Проектная деятельность 1;
- Производственная практика.

Учебная дисциплина дополняет знания и умения, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным 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.
		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,

			<p>доступности, мощности, непрерывности и безопасности, планируемых к поставке ИТ-сервисов.</p>
		ПК-2.3 Оформляет и представляет коммерческое предложение заказчику	<p>– знать: общепринятую структуру (разделы, их содержание и последовательность) коммерческого предложения.</p> <p>– уметь: применять инструментальные средства (Word, Power Point) для оформления коммерческого предложения.</p>
	ПК-3: Способен осуществлять проектирование и дизайн информационной системы	ПК-3.1 Разрабатывает структуру программного кода информационной системы	<p>– знать: функционал, специальные требования к разрабатываемому ПО и технологии нисходящего и восходящего подходов к разработке ПО.</p> <p>– уметь: разрабатывать структуру данных для разрабатываемого ПО, опираясь на типовые формы организаций данных.</p>
		ПК-3.3 Устраняет обнаруженные несоответствия	<p>– знать: структуру программного кода и результаты аудита выполнения требований к разрабатываемому ПО.</p> <p>– уметь: согласовывать с заказчиком правило устранения несоответствий создаваемого ПО заданным требованиям (переделка, разрешение на отклонение).</p>
	ПК-4: Способен	ПК-4.1 Анализирует	– знать: требования к

	<p>проводить анализ запросов на изменение</p>	<p>исходные данные</p>	<p>содержанию изменения, позволяющих оценить полезность, возможность и риски реализации изменения. – уметь: анализировать изменение и формулировать замечания, не позволяющие принять изменение к рассмотрению.</p>
		<p>ПК-4.2 Анализирует проектные риски реализации запрашиваемых изменений</p>	<p>– знать: последовательность действий стандартного процесса управления изменениями. – уметь: выполнять работы по определению тех ИТ-активов, на функционирование которых повлияет изменение.</p>
		<p>ПК-4.3 Оценивает влияние изменений в информационной системе на основные параметры проекта (цели, сроки, бюджет)</p>	<p>– знать: назначение и регламент работы консультативного комитета по изменениям. – уметь: оценивать влияние изменения на цели, сроки и бюджет проекта.</p>
	<p>ПК-5: Способен разрабатывать модели бизнес-процессов заказчика</p>	<p>ПК-5.1 Осуществляет сбор исходных данных у заказчика</p>	<p>– 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</p>

			нормативных документах.
		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.
		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.

#### 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		<b>ИТОГО</b>	<b>1 сессия / 5 курс</b>	<b>2 сессия / 5 курс</b>
Форма промежуточной аттестации				<i>зачет</i>
Трудоёмкость	<i>академ. час.</i>	<b>108</b>	36	72
	<i>зачетных единиц</i>	<b>3</b>	1	2
Лекции, <i>академ. час.</i>		<b>2</b>	2	0
в форме практической подготовки		<b>0</b>	0	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>		<b>0</b>	0	0
в форме практической подготовки		<b>0</b>	0	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>		<b>4</b>	0	4
в форме практической подготовки		<b>0</b>	0	0

Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>	<b>0</b>	0	0
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0	0
Консультации, <i>академ. час.</i>	<b>0</b>	0	0
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	<b>98</b>	34	64
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0	0
Контроль, <i>академ. час.</i>	<b>4</b>	0	4
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0	0

### Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Проектные стадии жизненного цикла ИТ-сервисов (Исходные понятия сферы «ИТ-сервис». Задачи стадии "Стратегия ИТ-сервисов", как механизм достижения и поддержания конкурентоспособности поставщика ИТ-услуг. Задачи стадии "Проектирование ИТ-сервисов" для удовлетворения бизнес-потребностей клиента. Задачи стадии "Внедрение ИТ-сервиса", как механизмы минимизирующие риски разрушения эксплуатационной ИТ-среды. Задачи стадии "Непрерывные улучшения ИТ-сервисов", как инструмент повышения эффективности ИТ-сервисов и ИТ-процессов.);

Тема 1.1 Исходные понятия сферы «ИТ-сервис» (Сервисные активы. Базовые типы ИТ-провайдеров и сервисные структуры. Принципы эффективного управления ИТ-деятельностью. Модель жизненного цикла ИТ-сервиса.);

Тема 1.2 Задачи стадии "Стратегия ИТ-сервисов", как механизм достижения и поддержания конкурентоспособности поставщика ИТ-услуг (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».);

Тема 1.3 Задачи стадии "Проектирование ИТ-сервисов" для удовлетворения бизнес-потребностей клиента (Основы проектирования сервиса. Проектирование компонентов нового или изменяемого сервиса. Проектирование процессов поддержки. Проектирование технологической архитектуры. Проектирование систем измерения и метрик. Проектирование процессов управления сервисами.);

Тема 1.4 Задачи стадии "Внедрение ИТ-сервиса", как механизмы минимизирующие риски разрушения эксплуатационной ИТ-среды (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.);

Тема 1.5 Задачи стадии "Непрерывные улучшения ИТ-сервисов", как инструмент повышения эффективности ИТ-сервисов и ИТ-процессов (Оптимизация распределения ресурсов на совершенствование ИТ-процессов. Формирование оптимального плана сервисных улучшений);

Раздел 2 Стадия жизненного цикла "Эксплуатация ИТ-сервисов" (Процессы стадии эксплуатации. Управление событиями. Управление инцидентами. Управление запросами на обслуживание. Управление проблемами. Служба поддержки пользователей «Service desk» (SD). Управление приложениями.).

### 5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1; Тема 1.1.	Введение в управление ИТ-сервисами	2	
<b>Итого:</b>		<b>2</b>	<b>0</b>

### 6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1; Тема 1.1.	ИТ-сервис и его жизненный цикл.	4	
<b>Итого:</b>		<b>4</b>	<b>0</b>

### 7 Перечень тем лабораторных работ

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

### 8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		
<b>Итого:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>

### 9 Виды самостоятельной работы



№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	1. Изучение теоретического материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	50	
Раздел 2.	1. Изучение теоретического материала; 2. Прохождение тестирования.	48	
<i>Контроль</i>	<i>Подготовка к зачёту</i>	4	
<b>Итого:</b>		<b>102</b>	<b>0</b>

## 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: 11.04.2024);

2 Теоретические основы управления жизненным циклом ИТ-сервисов: учеб. пособие / А. В. Зимин, И. В. Буркова, В. В. Зимин; Сиб. гос. индустр. ун-т. – Новокузнецк: Изд. центр СибГИУ, 2023. – 256 стр. – URL:

<https://library.sibsiu.ru/LibrEduMethodSectionsEditionsFilesDownload.asp?IngSection=42&IngEdition=10892&IngFile=10613&strParent=LibrEduMethodSectionsEditionsFiles> (дата обращения: 11.04.2024);

3 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: 11.04.2024);

4 Зимин В. В. Модели и механизмы управления жизненным циклом ИТ-сервисов / В. В. Зимин, И. В. Буркова, А. В. Зимин. – Saarbrücken : LAB LAMBERT Academic Publishing, 2017. – URL: <https://library.sibsiu.ru/LibrMonografSectionsEditionsFilesDownload.asp?IngSection=25&IngEdition=75&IngFile=70&strParent=LibrMonografSectionsEditionsFiles> (дата обращения: 11.04.2024).

## **б) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

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

2 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>;

3 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:**

- 1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия КОРП;
- 7-Zip;
- ABBYY FineReader;
- Adobe Acrobat Reader;
- Astra Linux Special Edition;
- Kaspersky Endpoint Security;
- Microsoft Office;
- Microsoft Windows;
- OnlyOffice;
- WinRAR;
- P7-Офис;
- 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;
- учебную аудиторию (помещения) для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации;
- 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 "Стратегия ИТ-сервисов", как инструментов достижения и поддержания конкурентоспособности поставщика ИТ-услуг;
  - на стадии "Проектирование ИТ-сервисов" для удовлетворения бизнес-потребностей клиента;
  - на стадии "Внедрение ИТ-сервиса", как механизмов минимизирующих риски разрушения эксплуатационной ИТ-среды;
  - на стадии "Эксплуатация ИТ-сервисов" как инструментов минимизации потерь потребителя от ИТ-происшествий;
  - на стадии "Непрерывные улучшения ИТ-сервисов" как инструментов повышения эффективности 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 проектной деятельности;
- Архитектура вычислительных систем;
- Операционные системы;
- Основы программирования;
- Основы теории управления;
- Методы принятия решений и управление организационными системами;
- Теория информационных процессов и систем;
- Корпоративные информационные системы;
- Информационные системы в технологических процессах;
- Проектная деятельность 1;
- Производственная практика.

Учебная дисциплина дополняет знания и умения, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным 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**

<b>Наименование категории (группы) ПК</b>	<b>Код и наименование ПК</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения ПК</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>
	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.
		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,

			<p>доступности, мощности, непрерывности и безопасности.</p> <p>– уметь: объяснить влияние изменения характеристик ИТ-активов и состава работ на показатели полезности, доступности, мощности, непрерывности и безопасности, планируемых к поставке ИТ-сервисов.</p>
		ПК-2.3 Оформляет и представляет коммерческое предложение заказчику	<p>– знать: общепринятую структуру (разделы, их содержание и последовательность) коммерческого предложения.</p> <p>– уметь: применять инструментальные средства (Word, Power Point) для оформления коммерческого предложения.</p>
	ПК-3: Способен осуществлять проектирование и дизайн информационной системы	ПК-3.1 Разрабатывает структуру программного кода информационной системы	<p>– знать: функционал, специальные требования к разрабатываемому ПО и технологии нисходящего и восходящего подходов к разработке ПО.</p> <p>– уметь: разрабатывать структуру данных для разрабатываемого ПО, опираясь на типовые формы организаций данных.</p>
		ПК-3.3 Устраняет обнаруженные несоответствия	<p>– знать: структуру программного кода и результаты аудита выполнения требований к разрабатываемому ПО.</p> <p>– уметь: согласовывать с</p>

			заказчиком правило устранения несоответствий создаваемого ПО заданным требованиям (переделка, разрешение на отклонение).
	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.
		ПК-4.2 Анализирует проектные риски реализации запрашиваемых изменений	– знать: последовательность действий стандартного процесса управления изменениями. – уметь: выполнять работы по определению тех ИТ-активов, на функционирование которых повлияет изменение.
		ПК-4.3 Оценивает влияние 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.
	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.
		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.
		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.

#### 4 Объем учебной дисциплины

Сессия / курс		<b>ИТОГО</b>	<b>1 сессия / 5 курс</b>	<b>2 сессия / 5 курс</b>
Форма промежуточной аттестации				<i>зачет</i>
Трудоёмкость	<i>академ. час.</i>	<b>108</b>	36	72
	<i>зачетных единиц</i>	<b>3</b>	1	2
Лекции, <i>академ. час.</i>		<b>2</b>	2	0
в форме практической подготовки		<b>0</b>	0	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>		<b>0</b>	0	0
в форме практической подготовки		<b>0</b>	0	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>		<b>4</b>	0	4
в форме практической подготовки		<b>0</b>	0	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>		<b>0</b>	0	0
в форме практической подготовки		<b>0</b>	0	0
Консультации, <i>академ. час.</i>		<b>0</b>	0	0
в форме практической подготовки		<b>0</b>	0	0



Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	<b>98</b>	34	64
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0	0
Контроль, <i>академ. час.</i>	<b>4</b>	0	4
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0	0

## **5 Краткое содержание учебной дисциплины**

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

Раздел 1 Проектные стадии жизненного цикла ИТ-сервисов (Исходные понятия сферы «ИТ-сервис». Задачи стадии "Стратегия ИТ-сервисов", как механизм достижения и поддержания конкурентоспособности поставщика ИТ-услуг. Задачи стадии "Проектирование ИТ-сервисов" для удовлетворения бизнес-потребностей клиента. Задачи стадии "Внедрение ИТ-сервиса", как механизмы минимизирующее риски разрушения эксплуатационной ИТ-среды. Задачи стадии "Непрерывные улучшения ИТ-сервисов", как инструмент повышения эффективности ИТ-сервисов и ИТ-процессов.);

Тема 1.1 Исходные понятия сферы «ИТ-сервис» (Сервисные активы. Базовые типы ИТ-провайдеров и сервисные структуры. Принципы эффективного управления ИТ-деятельностью. Модель жизненного цикла ИТ-сервиса.);

Тема 1.2 Задачи стадии "Стратегия ИТ-сервисов", как механизм достижения и поддержания конкурентоспособности поставщика ИТ-услуг (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».);

Тема 1.3 Задачи стадии "Проектирование ИТ-сервисов" для удовлетворения бизнес-потребностей клиента (Основы проектирования сервиса. Проектирование компонентов нового или изменяемого сервиса. Проектирование процессов поддержки. Проектирование технологической архитектуры. Проектирование систем измерения и метрик. Проектирование процессов управления сервисами.);

Тема 1.4 Задачи стадии "Внедрение ИТ-сервиса", как механизмы минимизирующее риски разрушения эксплуатационной ИТ-среды (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.);

Тема 1.5 Задачи стадии "Непрерывные улучшения ИТ-сервисов", как инструмент повышения эффективности ИТ-сервисов и ИТ-процессов (Оптимизация распределения ресурсов на

совершенствование ИТ-процессов. Формирование оптимального плана сервисных улучшений);

Раздел 2 Стадия жизненного цикла "Эксплуатация ИТ-сервисов" (Процессы стадии эксплуатации. Управление событиями. Управление инцидентами. Управление запросами на обслуживание. Управление проблемами. Служба поддержки пользователей «Service desk» (SD). Управление приложениями.).

**6 Составитель(и):**

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