

## АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### «Управление ИТ-сервисами (ITSM)»

Дисциплина «Управление ИТ-сервисами (ITSM)» является частью программы бакалавриата «Прикладная информатика (общий профиль, СУОС)» по направлению «09.03.03 Прикладная информатика».

#### Цели и задачи дисциплины

Цель: сформировать компетенции в области управления информационными технологиями и сервисами на предприятии. Задачи: - изучить процессы ITSM (IT Service Management, управление ИТ-услугами) на основе лучших практик ITIL; - ознакомиться с библиотекой ITIL, структурой деятельности ИТ-службы, понятием жизненного цикла ИТ-услуги, методологией управления ИТ-службой; - освоить методику внедрения ITIL на предприятии..

#### Изучаемые объекты дисциплины

- процессы ITSM; - библиотека ITIL; - методология управления ИТ-службой; - методика внедрения ITIL на предприятии..

#### Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		7
1. Проведение учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) в форме:	72	72
1.1. Контактная аудиторная работа, из них:		
- лекции (Л)	32	32
- лабораторные работы (ЛР)		
- практические занятия, семинары и (или) другие виды занятий семинарского типа (ПЗ)	36	36
- контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
- контрольная работа		
1.2. Самостоятельная работа студентов (СРС)	72	72
2. Промежуточная аттестация		
Экзамен		
Дифференцированный зачет	9	9
Зачет		
Курсовой проект (КП)		
Курсовая работа (КР)		
Общая трудоемкость дисциплины	144	144

#### Краткое содержание дисциплины

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
7-й семестр				
Модуль 2. Процессы ИТIL.	16	0	18	36
Тема 5. Стратегия услуг. Тема 6. Проектирование услуг. Тема 7. Процессы эксплуатации услуг. Тема 8. Процессы преобразования услуг. Тема 9. Процессы проектирования услуг. Тема 10. Процессы стратегии услуг. Тема 11. Постоянное улучшение услуг.				
Модуль 1. Основы ITSM, теория и практика ITSM.	16	0	18	36
Тема 1. Основы ITSM. Тема 2. Сервисный подход, понятие услуги, сервисно-ресурсная модель. Тема 3. Стандарты качества. Цикл Деминга. Тема 4. Преимущества ИТIL, жизненный цикл услуги. Процессы ИТIL.				
ИТОГО по 7-му семестру	32	0	36	72
ИТОГО по дисциплине	32	0	36	72