

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

«Организация управления службой информационного сервиса»

Дисциплина «Организация управления службой информационного сервиса» является частью программы магистратуры «Компьютерные системы и сети» по направлению «09.04.01 Информатика и вычислительная техника».

Цели и задачи дисциплины

Целью дисциплины является получение теоретических знаний по организации управления ИТ-инфраструктурой предприятия, базирующихся на понятии информационного сервиса, модели управления информационными системами (ITSM), библиотеки ITIL (IT Infrastructure Library). Задачей дисциплины является выработка практических навыков у студентов по организации управления информационными системами, их внедрения и эксплуатации, а именно: - сформировать общее представление о методологии ITIL/ITSM; - обеспечить усвоение основных понятий и элементов модели ITSM; - обучить практическому использованию сервисного менеджмента при управлении ИТ-инфраструктурой предприятия..

Изучаемые объекты дисциплины

- ИТ сервис-менеджмент; - процессы в рамках управления ИТ сервисами..

Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		2
1. Проведение учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) в форме:	54	54
1.1. Контактная аудиторная работа, из них:		
- лекции (Л)	16	16
- лабораторные работы (ЛР)		
- практические занятия, семинары и (или) другие виды занятий семинарского типа (ПЗ)	36	36
- контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2
- контрольная работа		
1.2. Самостоятельная работа студентов (СРС)	54	54
2. Промежуточная аттестация		
Экзамен	36	36
Дифференцированный зачет		
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
2-й семестр				
Процессы ITIL	10	0	18	22
Жизненный цикл услуги. Этапы ЖЦ услуги. Ключевые понятия процесса. Характеристики процессов, входящих в этапы ЖЦ, организация деятельности по процессам. Значение процессов. Основные термины/определения/подходы.				
ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС- службы	2	0	6	6
Основные положения концепции управления ИТ-сервисами - Information Technology Service Management (ITSM). История развития. Организации, занимающиеся развитием содержания ITSM. Передовые методы организации работы ИТ-служб. Управление на основе процессов. Методология Information Technology Infrastructure Library (ITIL). Библиотека мирового передового опыта ITIL (IT Infrastructure Library). Управление ИТ-услугами. Основные понятия и философия библиотеки ITIL. Сервисный подход при организации работ.				
Управление ИТ-сервисами	2	0	12	20
Построение ИТ-службы на предприятии. Целесообразность создания системы управления ИТ-инфраструктурой. Системы управления и мониторинга ИТ-инфраструктуры предприятия. Организация службы поддержки пользователей (Service Desk). Рынок автоматизации ITSM процессов.				

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы	2	0	0	6
Цель и задачи дисциплины. Предмет и содержание дисциплины. Понятие ИТ-сервиса: функциональные области управления службой ИС. ИТ-сервис в корпоративной среде. Примеры корпоративных ИТ- сервисов. Набор ИТ-сервисов. Параметры, характеризующие ИТ-сервис. Функциональные области управления службой ИС. Процессы, функции, роли в процессной модели управления. Основы процессного управления ИТ. Задачи и место ИТ-подразделения в деятельности компании. Управление взаимоотношениями ИТ-организации с заказчиками.				
ИТОГО по 2-му семестру	16	0	36	54
ИТОГО по дисциплине	16	0	36	54