

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Национальный исследовательский технологический университет «МИСИС»

Приложение 4
к ОПОП ВО 27.03.03 СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ И
УПРАВЛЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины

Управление уровнем предоставления ИТ-сервисов

Закреплена за подразделением

Кафедра бизнес-информатики и систем управления производством

Направление подготовки

27.03.03 СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ И УПРАВЛЕНИЕ

Квалификация **Бакалавр**
Форма обучения **очная**
Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108
в том числе:
аудиторные занятия 24
самостоятельная работа 84

Формы контроля в семестрах:
зачет с оценкой 8

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.&b><Семестр на курсе>)	8 (4.2)		Итого	
Неделя	13			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	12	12	12	12
Практические	12	12	12	12
Итого ауд.	24	24	24	24
Контактная работа	24	24	24	24
Сам. работа	84	84	84	84
В том числе сам. работа в рамках ФОС				
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

кэн, доцент, Лямин Александр Сергеевич; ктн, доцент, Литвяк Владимир Семенович

Рабочая программа дисциплины

Управление уровнем предоставления ИТ-сервисов

Разработана в соответствии с ОС ВО НИТУ МИСИС:
приказ №632 о.в. от 20.10.2025

Составлена на основании учебного плана:

27.03.03 СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ И УПРАВЛЕНИЕ, 27.03.03-БСА-25.plx , утвержденного Ученым советом НИТУ МИСИС в составе соответствующей ОПОП ВО 16.10.2025, протокол № 8-25

Утверждена в составе ОПОП ВО:

27.03.03 СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ И УПРАВЛЕНИЕ, утвержденной Ученым советом НИТУ МИСИС 16.10.2025, протокол № 8-25

Рабочая программа одобрена на заседании

Кафедра бизнес-информатики и систем управления производством

Протокол от 24.09.2025 г., №4

Руководитель подразделения Пятецкий Валерий Ефимович, д.т.н., доцент

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ

1.1	Цель дисциплины «Управление уровнем предоставления ИТ-сервисов» – получение студентами теоретических знаний и практических навыков в области управления ИТ-сервисами и контентом.
-----	---

2. МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Блок ОП:		Б1.В.ДВ.03
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Системы управление жизненным циклом продукции (PLM / PDM)	
2.1.2	Управление общей стоимостью владения ИТ	
2.1.3	Научно-исследовательская работа	
2.1.4	Проектирование интерфейсов и UX-дизайн	
2.1.5	Теория и практика управления в сложных системах	
2.1.6	Системы управления активами (EAM)	
2.1.7	Управление ИТ-сервисами и безопасностью информационных систем	
2.1.8	ИТ-консалтинг и аудит информационных систем	
2.1.9	Системы управления финансами и бюджетами (FM)	
2.1.10	Цифровая экономика и менеджмент предприятия	
2.1.11	Системы управления эффективностью, качеством и стратегией (CPM / TQM)	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ФОРМИРУЕМЫМИ КОМПЕТЕНЦИЯМИ

ОПК-4: Способен осуществлять оценку эффективности технических систем методами системного анализа и управления	
Знать:	
ОПК-4-31 основы системного анализа и теории управления.	
ПК-3: Способен эффективно управлять ИТ-сервисами, включая обеспечение соглашения об уровне обслуживания и требований информационной безопасности	
Знать:	
ПК-3-31 стандарты и модели управления ИТ-сервисами (ITIL, ISO/IEC).	
ОПК-4: Способен осуществлять оценку эффективности технических систем методами системного анализа и управления	
Уметь:	
ОПК-4-У1 применять методы оценки эффективности технических систем.	
ПК-3: Способен эффективно управлять ИТ-сервисами, включая обеспечение соглашения об уровне обслуживания и требований информационной безопасности	
Уметь:	
ПК-3-У1 обеспечивать соблюдение SLA и требований информационной безопасности.	
ОПК-4: Способен осуществлять оценку эффективности технических систем методами системного анализа и управления	
Владеть:	
ОПК-4-В1 инструментами системного анализа и моделирования.	
ПК-3: Способен эффективно управлять ИТ-сервисами, включая обеспечение соглашения об уровне обслуживания и требований информационной безопасности	
Владеть:	
ПК-3-В1 инструментами мониторинга и управления ИТ-сервисами.	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ								
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Формируемые индикаторы компетенций	Литература и эл. ресурсы	Примечание	КМ	Выполняемые работы
	Раздел 1. Введение в							
1.1	Основные термины. Стратегия ИТ-услуг. Определение возможностей и ценности услуги. Формирование портфеля ИТ -услуг. Управление финансами.	8	1	ОПК-4-31 ПК-3-31	Л1.1 Э1 Э3 Э5			P1
1.2	Формирование портфеля ИТ -услуг /Пр/	8	1	ОПК-4-У1 ОПК-4-В1	Э2			P1
1.3	Определение возможностей и ценности	8	18	ПК-3-В1 ПК-3-У1	Э3			P1
	Раздел 2. Библиотека							
2.1	ITIL v.3 /Лек/	8	2	ОПК-4-31 ПК-3-31	Э2 Э3			P2
2.2	Изучение разделов ITIL v.3 /Пр/	8	2	ОПК-4-У1 ОПК-4-В1	Э5			P2
2.3	Изучение томов ITIL /Ср/	8	8	ПК-3-В1 ПК-3-У1	Э2			P2
	Раздел 3. Проектирование услуг как этап жизненного							
3.1	Управление каталогом услуг. Управление непрерывностью услуг. Управление поставщиками. /Лек/	8	1	ОПК-4-31 ПК-3-31	Э4			P3
3.2	Управление каталогом услуг /Пр/	8	1	ОПК-4-У1 ОПК-4-В1	Э6			P3
3.3	Управление непрерывностью услуг. Управление поставщиками. /Ср/	8	8	ПК-3-У1 ПК-3-В1	Э5			P3
	Раздел 4. Преобразование ИТ-услуг							
4.1	Планирование и поддержка внедрения. Подтверждение и тестирование услуг. /Лек/	8	2	ОПК-4-31 ПК-3-31	Э1 Э6			P3
4.2	Подтверждение и тестирование услуг. /Пр/	8	2	ПК-3-У1 ПК-3-В1	Э2 Э4			P3
4.3	Планирование и поддержка внедрения /Ср/	8	8	ОПК-4-У1 ОПК-4-В1	Э5			P3
	Раздел 5. Эксплуатация ИТ-услуг							
5.1	Управление событиями. Управление инцидентами. Управление запросами на обслуживание. Управление проблемами /Лек/	8	2	ОПК-4-31 ПК-3-31	Э5			P3
5.2	Управление запросами на обслуживание /Пр/	8	2	ОПК-4-У1 ОПК-4-В1	Э2			P3
5.3	Эксплуатация ИТ-услуг. Управление событиями. Управление инцидентами. /Ср/	8	8	ПК-3-У1 ПК-3-В1	Э3 Э4			P3
	Раздел 6. Непрерывное улучшение услуг как этап жизненного цикла услуг							

6.1	7-шаговый процесс улучшения /Лек/	8	1	ОПК-4-31 ПК-3-31	Э2 Э6			P4
6.2	7-шаговый процесс улучшения. /Пр/	8	1	ОПК-4-В1 ОПК-4-У1	Э2 Э4			P4
6.3	Непрерывное улучшение услуг как этап жизненного цикла услуг /Ср/	8	8	ПК-3-В1 ПК-3-У1	Э6			P4
	Раздел 7. Методологии, разработанные крупными компаниями на основе ИТIL							
7.1	Методологии, разработанные крупными компаниями на основе ИТIL /Лек/	8	1	ОПК-4-31 ПК-3-31	Э1 Э5			P4
7.2	Методологии, разработанные крупными компаниями на основе ИТIL /Пр/	8	1	ОПК-4-В1 ОПК-4-У1	Э1 Э5			P4
7.3	Опыт внедрения услуг отечественных компаний /Ср/	8	8	ПК-3-В1 ПК-3-У1	Э1 Э6			P4
	Раздел 8. Методологическая основа построения управляемых ИС							
8.1	Методологическая основа построения управляемых ИС /Лек/	8	1	ОПК-4-31 ПК-3-31	Э5 Э6			P5
8.2	Методологии, разработанные крупными компаниями на основе ИТIL /Пр/	8	1	ОПК-4-У1 ПК-3-У1	Э1 Э5			P5
8.3	Методологии, разработанные крупными компаниями на основе ИТIL /Ср/	8	9	ОПК-4-В1 ПК-3-В1	Э1			P5
	Раздел 9. Заключение							
9.1	Проведение итоговой контрольной работы. /Лек/	8	1	ОПК-4-31 ПК-3-31				P7
9.2	Защита итоговой контрольной работы /Пр/	8	1	ОПК-4-У1 ОПК-4-В1				P7
9.3	Подготовка к итоговой контрольной работе /Ср/	8	9	ПК-3-В1 ПК-3-У1				P7,P6
	Раздел 10. Подготовка к контрольным мероприятиям и выполняемым работам							
10.1	Объем часов самостоятельной работы на подготовку к КМ /Ср/	8	0	ОПК-4-В1 ОПК-4-У1			КМ1	P4
10.2	Объем часов самостоятельной работы на подготовку к ВР /Ср/	8	0	ПК-3-В1 ПК-3-У1			КМ2	P5

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

5.1. Контрольные мероприятия (контрольная работа, тест, коллоквиум, экзамен и т.п), вопросы для самостоятельной подготовки

Код КМ	Контрольное мероприятие	Проверяемые индикаторы компетенций	Вопросы для подготовки
КМ1	Коллоквиум	ПК-3-31;ОПК-4-31	1. Что такое объект управления? Поддающееся количественному или качественному измерению и

			<p>управлению благо, обладающее ценностью.</p> <p>2. Что такое жизненный цикл ИТ-услуги? Различные стадии в жизни ИТ-услуги. Жизненный цикл услуги имеет следующие фазы: – Стратегия услуг (Service Strategy) – Проектирование услуг (Service Design) – Преобразование услуг (Service Transition) – Эксплуатация услуг (Service Operation) – Постоянное улучшение услуг (Continual Service Improvement)</p> <p>3. Что такое бизнес-процесс? Это система последовательных, целенаправленных и регламентированных видов деятельности, в которых посредством управляющего воздействия и с помощью ресурсов входы процесса преобразуются по определенной технологии в выходы – результаты процесса, представляющие ценность для потребителей.</p> <p>4. Дайте определение понятия исполнители процесса. Команда специалистов из различных функциональных областей (кросс-функциональная команда), выполняющих действия процесса.</p> <p>5. Дайте определение понятия владелец процесса. Должностное лицо, несущее ответственность за получение результата процесса и обладающее полномочиями для распоряжения ресурсами, необходимыми для выполнения процесса.</p> <p>6. Дайте определения понятий входы и выходы процесса. Входы бизнес-процесса - ресурсы (материальные, информационные), необходимые для выполнения и получения результата процесса, которые потребляются или преобразовываются при выполнении процесса. Результат бизнес-процесса - то, ради чего осуществляется бизнес-процесс, т.е. деятельность всегда рассматривается вместе с целью этой деятельности - получение на выходе некоторого результата, удовлетворяющего заданным требованиям. Результаты бизнес-процесса часто упоминаются как выходы бизнес-процесса.</p> <p>7. Что такое триггеры процесса? Причина возникновения события/начала процесса.</p> <p>8. Что такое служба поддержки пользователей? Help Desk - единая точка обращения по поводу различных ситуаций в ИТ-инфраструктуре, обработки и разрешении пользовательских запросов.</p> <p>9. Управление инцидентами это? Incident Management – процесс, ответственный за управление циклом жизни всех Инцидентов.</p> <p>10. Какая первичная цель управления инцидентами? Максимально скорое восстановление работы ИТ-услуги.</p> <p>11. Основная цель управления инцидентами? Быстрейшее восстановление нормального функционирования услуги, и минимизация негативного влияние на функционирование бизнеса, тем самым гарантируя, поддержание наилучших из возможных уровней качества и доступности ИТ-услуг.</p> <p>12. Что такое инцидент? Инцидент (Incident) – событие, возникающее в результате сбоя или иного нарушения работы ИТ-инфраструктуры, которое приводит или может привести к отказу в предоставлении ИТ-услуг, либо недопустимому снижению уровня качества ИТ-услуги.</p>
--	--	--	---

			<p>13. Что такое влияние? Влияние (Impact) – мера (единица измерения) воздействия Инцидентов, Проблем или Изменений на бизнес-процессы.</p> <p>14. Что такое срочность? Срочность (Urgency) – мера (единица измерения) того, как долго может продолжаться ситуация, пока Инцидент, Проблема или Изменение не начнут оказывать существенное влияние на бизнес организации.</p> <p>15. Что такое приоритет? Приоритет (Priority) – используется для определения относительной важности Инцидента, Проблемы или Изменения.</p> <p>16. Что такое эскалация? Эскалация - деятельность, направленная на получение дополнительных ресурсов, когда они необходимы, чтобы достигнуть целевых параметров уровней услуг или ожиданий Заказчика.</p> <p>17. Типы эскалации? a. Функциональная Эскалация b. Иерархическая Эскалация</p> <p>18. Управление изменениями это? Это структурный подход к контролируемому переводу объектов управления, или их отдельных свойств из текущего состояния в желаемое будущее состояние</p> <p>19. Что такое изменение? Добавление, модификация или удаление чего-либо, способного оказать влияние на ИТ-услуги. Охват должен включать все ИТ-услуги, конфигурационные единицы, процессы, документацию и т.д.</p> <p>20. Типы изменений? a. Стандартное изменение – предавторизованное изменение, с низким риском, относительно обычное и следующее какой-либо процедуре или рабочей инструкции. Например, сброс пароля или обеспечение нового сотрудника стандартным оборудованием. Для внедрения стандартных изменений RFC не требуется, они записываются и отслеживаются с использованием другого механизма, такого как запросы на обслуживание. b. Нормальное изменение – изменение, не являющееся срочным или стандартным. Нормальные изменения обрабатываются по определённым шагам процесса управления изменениями. c. Экстренное изменение – изменение, которое должно быть внедрено как можно быстрее, например, для решения значительного инцидента или установки обновления безопасности. Процесс управления изменениями обычно предусматривает специальную процедуру управления экстренными изменениями.</p> <p>21. Что подразумевает обработка обращений и вопросов? a. Точное установление того, что вышло из строя или того, что просит пользователь. b. Понимание точного порядка возникновения событий. c. Подтверждение влияния инцидента, включая количество и ранг затронутых пользователей. d. Выявление всех событий, которые могут стать причиной инцидента (например, недавнее изменение, некоторые действия пользователя). e. Поиск по базе знаний, включая недавние инциденты, базу данных известных ошибок, логи ошибок от Поставщиков, базы знаний.</p> <p>22. В чем заключается контроль процессов? При спецификации процесса важным понятием является контроль.</p>
--	--	--	--

			<p>Контроль процесса означает, что процесс контролирует все изменения, кем бы они не производились.</p> <p>23. Что такое управление уровнем услуг? (Service Level Management или SLM) - процесс, ответственный за формирование Соглашений об уровне услуг, и гарантирующий их выполнение. Основная задача процесса управления уровнем сервиса - согласование специфицированных требований к составу и параметрам ИТ-сервисов, с одной стороны, и объема ресурсов, предоставляемых ИТ-службе, - с другой. В рамках этой работы также уточняются приоритеты сервисов и ресурсов.</p> <p>24. Какие существуют виды соглашений об уровне услуги? SLA, Service Level Agreement [Соглашение об уровне услуг] – Соглашение между поставщиком ИТ-услуг и заказчиком. Соглашение об уровне услуг описывает ИТ-услугу, документирует целевые показатели уровня услуг, указывает зоны ответственности сторон. OLA, Operational Level Agreement [Соглашение операционного уровня] – Соглашение между поставщиком ИТ-услуг и другой частью той же организации. Это соглашение поддерживает поставщика ИТ-услуг в предоставлении ИТ-услуг заказчиками. UC, Underpinning Contract [Внешний договор] – Договор между поставщиком ИТ-услуг и третьей стороной. Третья сторона предоставляет товары или услуги, поддерживающие предоставление ИТ-услуг для заказчика.</p> <p>25. Управление организационной структурой ИТ-службы это? Определяет состав подразделений, распределение между ними функций и задач. Служба ИТ должна обеспечивать разработку, ввод в действие и эксплуатацию информационной системы посредством координированных действий, которые обеспечивают непрерывность функционирования существующей системы в соответствии с согласованными правилами и процедурами на протяжении жизненного цикла ИТ.</p> <p>26. Что такое ITIL (Informational Technologies Infrastructure Library)? Библиотека инфраструктуры информационных технологий — Набор рекомендаций по лучшим практикам в управлении ИТ- услугами (ITSM). ITIL принадлежит OGC и представляет собой набор публикаций, содержащих рекомендации по организации предоставления качественных ИТ-услуг, а также процессов и компонентов, необходимых для их поддержки.</p> <p>27. Что такое ITSM? (IT Service Management, управление ИТ-услугами) — подход к управлению и организации ИТ-услуг, направленный на удовлетворение потребностей бизнеса. Управление ИТ-услугами реализуется поставщиками ИТ-услуг путём использования оптимального сочетания людей, процессов и информационных технологий.</p> <p>28. Библиотека ITIL включает: В третьей версии библиотеки ITIL, представлено пять книг, названия которых отражают жизненный цикл ИТ-услуг: <ul style="list-style-type: none"> • "Стратегии обслуживания" (Service Strategies); • "Проектирование услуг" (Service Design); • "Внедрение услуг" (Service Introduction); • "Оказание услуг" (Service Operation); • "Непрерывное совершенствование услуг" (Continuous Service Improvement). Каждая книга представляет собой руководство, необходимое для комплексного процессного подхода при осуществлении поставщиком услуг таких видов деятельности, как планирование, </p>
--	--	--	---

			<p>создание, внедрение, эксплуатация, мониторинг, анализ, поддержка и совершенствование системы управления услугами.</p> <p>29. Что такое ИТ-актив? Это любой ИТ-ресурс или совокупность способностей осуществления ИТ-деятельности, предоставляющие ценность для основной деятельности организации. Ресурс – общий термин, включающий в себя ИТ-инфраструктуру, людей, деньги и все, что может способствовать предоставлению ИТ-услуги.</p> <p>30. Что такое ИТ-инфраструктура? Это комплекс взаимосвязанных информационных систем и сервисов, обеспечивающих функционирование и развитие средств информационного взаимодействия предприятия.</p>
--	--	--	--

КМ2	Тестирование	ПК-3-31;ОПК-4-31	<p>В каких из следующих областей технологии могут оказать помощь?</p> <p>В системе произошел отказ, который был обнаружен инструментом мониторинга. Эта система поддерживает ИТ-услугу, находящуюся в эксплуатации. Когда следует инициировать обработку инцидента?</p> <p>В чем ОСНОВНОЕ назначение управления доступностью?</p> <p>В чём состоит роль совета по экстренным изменениям (ЕСАВ)?</p> <p>Выполнение каких видов деятельности обеспечивается процессом управления сервисными активами и конфигурациями?</p> <p>Для чего используется матрица ролей и ответственности (RACI)?</p> <p>Информация от каких процессов должна учитываться управлением уровнем услуг при обсуждении соглашений об уровне услуг (SLA)?</p> <p>К чему относится термин «контроль эксплуатации ИТ» (IT operations control)?</p> <p>Какая из нижеперечисленных деятельностей является частью управления уровнем услуг (SLM)?</p> <p>Какая из нижеперечисленных последовательностей действий является ВЕРНОЙ для обработки инцидента?</p> <p>Какая из стадий жизненного цикла услуги гарантирует то, что методы измерения предоставят требуемые метрики для новых или изменённых услуг?</p> <p>Какая роль должна обеспечивать актуальность и доступность процессной документации?</p> <p>Какая стадия жизненного цикла услуги обеспечивает подход для оценки способностей услуги и профилей рисков перед развёртыванием новой или изменённой услуги?</p> <p>Какие два процесса будут НАИБОЛЕЕ вовлечены в обсуждение и согласование контрактов на предоставление возможностей восстановления для обеспечения планов непрерывности?</p> <p>Какие из перечисленных аспектов проектирования услуг необходимо принимать во внимание при проектировании сервисных решений?</p> <p>Какие из перечисленных групп могут быть заинтересованными лицами (stakeholder) в проекте по управлению услугами?</p>
-----	--------------	------------------	---

			<p>Какие из приведённых утверждений об управлении проблемами ВЕРНЫ?</p> <p>Какие из следующих процессов связаны с управлением риском для услуг?</p> <p>Какие из следующих утверждений ВЕРНЫ?</p> <p>Какие из следующих утверждений о ключевых показателях эффективности (КПЭ) и метриках ВЕРНЫ?</p> <p>Какие из следующих утверждений о службе поддержки пользователей ВЕРНЫ?</p> <p>Какие из следующих утверждений о службе поддержки пользователей ВЕРНЫ?</p> <p>Какие из следующих утверждений о функциях ВЕРНЫ?</p> <p>Какие процессы эксплуатации услуг отсутствуют в нижеприведённом списке?</p> <p>Какие роли определены в матрице ролей и ответственности (RACI)?</p> <p>Какие типы изменений обычно НЕ включаются в рамки управления изменениями?</p> <p>Какие три подпроцесса входят в процесс управления мощностями?</p> <p>Какими из следующих видов деятельности должен заниматься владелец услуги?</p> <p>Каково назначение процесса управления запросами на обслуживание?</p> <p>Какое из нижеприведённых утверждений о стандартных измерениях ВЕРНО?</p>
--	--	--	--

5.2. Перечень работ, выполняемых по дисциплине (Курсовая работа, Курсовой проект, РГР, Реферат, ЛР, ПР и т.п.)

Код работы	Название работы	Проверяемые индикаторы компетенций	Содержание работы
P1	Практическая работа №1	ОПК-4-У1;ОПК-4-В1	<ul style="list-style-type: none"> • дать краткую характеристику предприятия, а именно: общее описание, миссия, цель, экономические показатели, тип собственности и т.д.; • сформулировать цели и задачи практической работы; • описать, выбранный для анализа, бизнес-процесс.
P2	Практическая работа №2	ОПК-4-У1;ОПК-4-В1	<ul style="list-style-type: none"> • указать владельца, входы, выходы, ресурсы бизнес-процесса; • провести классификацию объектов и субъектов бизнес-процесса; • создать классификатор объекта; • прописать роли, ролевые функции.
P3	Практическая работа №3	ПК-3-В1;ПК-3-У1	<ul style="list-style-type: none"> • смоделировать бизнес-процесс в нотации BPMN в «P1.Platform»; • описать функции бизнес-процесса; • описать функции участников бизнес-процесса.
P4	Практическая работа №4	ПК-3-У1;ПК-3-В1	<ul style="list-style-type: none"> • прописать условия отправки и способы оповещения участников процесса; • сформировать КРІ процесса; • провести аналитику бизнес-процесса.
P5	Практическая работа №5	ОПК-4-У1;ОПК-4-В1	<ul style="list-style-type: none"> • описать характер взаимодействия бизнес-процессов; • сформировать модель взаимодействия.

Р6	Реферат	ПК-3-У1;ПК-3-В1;ОПК-4-В1;ОПК-4-У1	<p>Под рефератом понимается краткое изложение в письменном виде результатов исследования по выбранной проблематике. Реферат является работой информационного назначения и не имеет ничего общего с плагиатом и компиляцией.</p> <p>Цель реферата: актуализация материалов в рамках дисциплины по выбранной теме.</p> <p>Задача проекта разработки реферата: исследовать выбранную тему по предложенной структуре курса; актуализировать полученный материал по данной теме; предложить новую структуру раскрытия данной темы.</p> <p>Подготовка реферата предполагает: применение проектного подхода к написанию реферата; выработку навыков поиска и сбора теоретического материала по выбранной проблематике; развитие умения работать с литературными источниками; выработку навыков анализа и обобщения теоретического материала; углубление и систематизацию знаний по выбранной проблематике; творческое применение полученных знаний, умений и навыков для аргументированного изложения, и обобщения теоретического материала, формулирования выводов в рассматриваемой области.</p> <p>Порядок подготовки реферата состоит из следующих шагов: выбор темы рефераты; поиск и подбор источников, справочных и других пособий по выбранной теме; изучение выбранных теоретических материалов; систематизация, анализ и обобщение информации, оценка состояния проработанности темы; предложение по модернизации темы и вопросов, входящих в эту тему; оформление реферата.</p> <p>Требования к структуре реферата:</p> <p>Титульный лист;</p> <p>Оглавление;</p> <p>Цель, актуальность темы, задачи;</p> <p>Аннотация;</p> <p>Раскрытие темы;</p> <p>Заключение;</p> <p>Глоссарий основных терминов;</p> <p>Перечень сокращений и условных обозначений;</p> <p>Список источников.</p> <p>Требования к содержанию реферат: Содержание реферата должно соответствовать сформулированной теме; объективно, полно и точно освещать основные фактические сведения и выводы, приведенные в реферируемых научных трудах по выбранной проблематике; отражать знание современного состояния выбранной проблематики; раскрывать собственную позицию по рассматриваемой проблеме; приводимые в реферате обобщенные выводы должны быть аргументированы и обоснованы; перечень выбранных реферируемых научных трудов должен быть достаточным для раскрытия проблематики.</p> <p>Требования к оформлению реферата: Работа должна быть напечатана на одной стороне листа белой бумаги формата А4. Цвет шрифта должен быть черным. При компьютерном наборе рекомендуется кегль 12 (для основного текста) и 14 (для заголовков), полуторный междустрочный интервал, гарнитура шрифта – Times New Roman. Размеры верхнего и нижнего полей – 20 мм, левого поля – 30 мм, правого – 15 мм. Абзацный отступ равен 1,5 см. Основной текст отчета должен быть выровнен по ширине.</p> <p>Нумерация страниц производится сквозным способом по всему тексту отчета, начиная с титульного листа, но цифры печатаются только со второго листа (в центре нижней части листа, без точки).</p> <p>На второй странице отчета размещается Оглавление (автособираемое), в котором указываются названия и номера начальных страниц всех структурных частей отчета (за исключением титульного листа). Нумерация рисунков, таблиц, формул – сквозная. Подписи рисунков внизу, по центру (Рисунок 1 – Оформление). Подписи таблиц сверху, слева (без отступа в первой строке). До и после подзаголовка, рисунка, таблицы пропускается строка. В основном тексте не допускаются интервалы между абзацами. Между разделами необходимо применять разрыв страницы. Список источников оформляется согласно ГОСТ 7.1-2003.</p>
----	---------	-----------------------------------	--

			Требование к количеству реферируемых источников: Список источников должен состоять из 10 - 15 источников не позднее 2013 года выпуска. Рекомендуемые источники: Книги; Сборники; Нормативные документы по стандартизации; Официальные и законодательные материалы; Словари, справочники; Статья из книги, журнала.
P7	Итоговая контрольная работа	ПК-3-В1;ПК-3-У1;ОПК-4-В1;ОПК-4-У1	Итоговая контрольная работа выполняется в соответствии с темой ВКР, включающий анализ результатов и выводы: а) краткого описания предметной области; б) детального описания предметной области по таким элементам как: 1) Процесс управления инцидентами; 2) Владелец, входы и выходы, ресурсы бизнес процесса; 3) Классификация субъектов и объектов процесса; 4) Роли и ролевые функции; 5) Схема и основные операции процесса; 6) Условия оповещения ролей процесса; 7) Показатели качества (эффективности) процесса (KPI); 8) Взаимосвязь с другими процессами управления.

5.3. Оценочные материалы, используемые для экзамена (билеты, тесты и т.п.)

Экзамен не предусмотрен

5.4. Методика оценки освоения дисциплины (модуля, практики. НИР)

Положительная оценка возможна в случае выполнения всех практических работ дисциплины.

Работы оцениваются по 5-ти балльной системе. Итоговая оценка рассчитывается как среднее арифметическое из всех работ

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Библиотека	Издательство, год
Л1.1	Тебайкина Н. И.	Применение концепции ITSM при вводе в действие информационных систем: учебное пособие	Электронная библиотека	Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2014

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Э1	Разработка ИТ-стратегии в крупных компаниях (примеры реализации методологии). Багинский Константин, 2010	https://mipt.ru/upload/ed3/f_fy3f-arpgxa6mq5q.pdf
Э2	«Free ITIL», YeSSoft, 2018	http://wikiitil.ru/books/2017_Free_ITIL.pdf
Э3	ITIL v3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 Apr 2009, itSMF / IT Expert	http://wikiitil.ru/books/ITIL_Glossary(rus)-2009.pdf
Э4	«Введение в ИТ сервис-менеджмент», IT Expert, 2003.	http://wikiitil.ru/books/ITIL-SM-Introduction(rus)-2003.pdf
Э5	"ITILv.2.3 Лучшие практики: Поддержка Услуг", I- Teco, 2006	http://wikiitil.ru/books/ITIL-ServiceSupport(rus)-2006.pdf
Э6	Практическая методика внедрения методов ИТИЛ	http://www.adminhelp.pro/wp-content/uploads/2015/05/ITIL-to-10-step.pdf

6.3 Перечень программного обеспечения

П.1	P1.Platform
П.2	LMS Moodle
П.3	Microsoft Office

6.4. Перечень информационных справочных систем и профессиональных баз данных

И.1	Naumen Service Desk — веб-ориентированная система для управления ИТ-инфраструктурой, поддерживает 15 процессов ITIL. Есть SaaS-версия.
И.2	SimpleOne ITSM — российская система управления ИТ-услугами, автоматизирует ИТ-процессы в соответствии с ITIL. Позволяет быстро внедрять и настраивать процессы без программирования благодаря Low-code платформе.
И.3	«ИнфраМенеджер» — универсальная платформа для автоматизации ITSM-процессов работы ИТ-службы по методологии ITIL. Автоматизирует рутинные операции службы поддержки ИТ-сервисов: Service Desk, управление аппаратными и программными активами, управление конфигурациями, дискаверинг и управление ИТ-финансами.
И.4	IntraService — система с веб-интерфейсом, позволяет автоматизировать учёт и обработку заявок. Совместима с ITIL.

И.5	ELMA365 Service — платформа для предоставления сервиса клиентам, партнёрам и сотрудникам, включает ITSM-решение для автоматизации сервисных процессов, спроектированное по методологии ITIL 4.
-----	--

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Ауд.	Назначение	Оснащение
Б-1107	Компьютерный класс	комплект учебной мебели на 52 рабочих мест, моноблоки для студентов (26 шт.), рабочее место для преподавателя с моноблоком (1 шт), 1 Цифровой флипчарт (передвижной)
Б-434	Компьютерный класс	персональные компьютеры - 80 шт., пакет лицензионных программ MS Office, проектор, комплект учебной мебели
Б-904а	Компьютерный класс	20 стационарных компьютеров, пакет лицензионных программ MS Office, демонстрационное оборудование: доска, проектор мультимедийный, экран, колонки, комплект учебной мебели
Читальный зал № 3 (Б)	Аудитория для самостоятельной работы	комплект учебной мебели на 44 места для обучающихся, МФУ Xerox VersaLink B7025 с функцией масштабирования текстов и изображений, 8 ПК с доступом к ИТС «Интернет», ЭИОС университета через личный кабинет на платформе LMS Moodle

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

ITILv3.Глоссарий терминов и определений, ITIL® V3 Glossary Russian Translation, М.: Финансы и статистика; ИНФРА-М, 2012

Лямин А.С. Методология управления ИТ-сервисами и контентом, 2015

Резник С.Д. Организационное поведение, ЗАО "Олимп-Бизнес", 2015

Полковников А.В., Дубовик М.Ф. «Управление проектами» Полный курс МВА, Отдельное издание, 2015

Также для изучения дисциплины рекомендуется изучать тему занятия до его проведения, используя литературу, указанную в разделе Содержание