

Частное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры
информационных технологий и
математики
Протокол № 9 от 25.05.2023 г.

Первый проректор
С.В. Авдашкевич
28.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.ДВ.01.01 Управление ИТ-услугами в организации
Направление подготовки:	38.04.05 Бизнес-информатика
Направленность (профиль):	Консалтинг в сфере ИТ
Уровень высшего образования:	Магистратура
Форма обучения:	очная, заочная, очно-заочная
Разработчики:	Доктор экономических наук, доцент Василенко Н. В.

Санкт-Петербург
2023

1. Цели и задачи дисциплины:*Цель освоения дисциплины:*

формирование у студентов профессиональных знаний и практических навыков по использованию процессной модели управления ИТ-услугами.

Задачи дисциплины:

формирование у студентов знаний об ИТ-услугах, жизненном цикле ИТ-услуг;
получение практических навыков в рамках процессов управления ИТ-услугами, определения стоимости ИТ-услуг.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-2 Способен оказывать консультационную поддержку в управлении портфелем ИТ-продуктов	ПК-2.1 Знает теорию портфельного управления в области ИТ; метод управления по целям.	06.012 Профессиональный стандарт «Менеджер продуктов в области информационных технологий»
	ПК-2.2 Умеет управлять жизненным циклом ИТ-продукта.	
	ПК-2.3 Способен определять ИТ-продукты, подходящие для включения в портфель ИТ-продуктов организации; разрабатывать системы метрик успешности ИТ-продуктов портфеля; организовывать сбор информации о значениях метрик успешности ИТ-продуктов портфеля; перераспределять позиционирование, свойства и бюджеты между ИТ-продуктами портфеля.	
ПК-3 Способен оказывать консультационную поддержку в развитии процессов и практик управления ИТ-продуктами и их интеграции с остальными процессами организации	ПК-3.1 Знает теорию процессного управления; лучшие практики в области управления ИТ-продуктами; особенности управления ИТ-продуктами в регионах присутствия организации.	06.012 Профессиональный стандарт «Менеджер продуктов в области информационных технологий»
	ПК-3.2 Умеет ставить задачи по методическому описанию; организовывать исследование лучших практик управления ИТ-продуктами.	
	ПК-3.3 Способен организовывать исследования лучших мировых и отечественных практик и процессов в области управления ИТ-продуктами; управлять описанием процессов и практик управления ИТ-продуктами в организации; управлять развитием процессов и практик управления ИТ-продуктами.	
ПК-4 Способен оказывать консультационную поддержку по продажам и покупкам активов, способствующих увеличению успешности портфеля ИТ-продуктов	ПК-4.1 Знает теорию управления активами.	06.012 Профессиональный стандарт «Менеджер продуктов в области информационных технологий»
	ПК-4.2 Умеет определять ценность активов.	
	ПК-4.3 Способен собирать и систематизировать предложения менеджеров ИТ-продуктов и серий ИТ-продуктов о покупке сторонних активов; обосновывать покупку активов; запрашивать выделение бюджета на покупку активов у руководства организации, ее собственников и инвесторов; контролировать эффективность применения активов организации в отношении развития портфеля ИТ-продуктов.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2.1. Знает теорию портфельного управления в области ИТ; метод управления по целям.	Знать теорию метод управления по целям применительно к ИТ-услугам в организации.
ПК-2.2. Умеет управлять жизненным циклом ИТ-продукта.	Уметь управлять жизненным циклом ИТ-продукта при оказании ИТ-услуг в организации.

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2.3. Способен определять ИТ-продукты, подходящие для включения в портфель ИТ-продуктов организации; разрабатывать системы метрик успешности ИТ-продуктов портфеля; организовывать сбор информации о значениях метрик успешности ИТ-продуктов портфеля; перераспределять позиционирование, свойства и бюджеты между ИТ-продуктами портфеля.	Владеть способностью определять ИТ-услуги подходящие для включения в портфель ИТ-услуг организации; разрабатывать системы метрик успешности предоставляемых ИТ-услуг; организовывать сбор информации о значениях метрик качества ИТ-услуг; перераспределять позиционирование, свойства и бюджеты между ИТ-услугами.
ПК-3.1. Знает теорию процессного управления; лучшие практики в области управления ИТ-продуктами; особенности управления ИТ-продуктами в регионах присутствия организации.	Знать теорию процессного управления; лучшие практики в области управления ИТ-услугами.
ПК-3.2. Умеет ставить задачи по методическому описанию; организовывать исследование лучших практик управления ИТ-продуктами.	Уметь ставить задачи по методическому описанию; организовывать исследование лучших практик управления ИТ-услугами.
ПК-3.3. Способен организовывать исследования лучших мировых и отечественных практик и процессов в области управления ИТ-продуктами; управлять описанием процессов и практик управления ИТ-продуктами в организации; управлять развитием процессов и практик управления ИТ-продуктами.	Способен организовывать исследования лучших мировых и отечественных практик и процессов в области управления ИТ-услугами; управлять описанием процессов и практик управления ИТ-услугами в организации; управлять развитием процессов и практик управления ИТ-услугами.
ПК-4.1. Знает теорию управления активами.	Знать теорию управления активами применительно к ИТ-услугам в организации.
ПК-4.2. Умеет определять ценность активов.	Уметь определять ценность активов, задействованных для оказания ИТ-услуг в организации.
ПК-4.3. Способен собирать и систематизировать предложения менеджеров ИТ-продуктов и серий ИТ-продуктов о покупке сторонних активов; обосновывать покупку активов; запрашивать выделение бюджета на покупку активов у руководства организации, ее собственников и инвесторов; контролировать эффективность применения активов организации в отношении развития портфеля ИТ-продуктов.	Способен контролировать эффективность применения активов организации в отношении ИТ-услуг в организации.

3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-2.1 ПК-3.1 ПК-4.1	ПК-2.2 ПК-3.2 ПК-4.2	ПК-2.3 ПК-3.3 ПК-4.3
1	Понятие и жизненный цикл ИТ-услуги.	ПК-2	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
2	Процессная модель управления ИТ-услугами.	ПК-3	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2 (20)
3	Процессы управления ИТ-услугами.	ПК-2 ПК-3	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №3 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №3 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №3 (20)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-2.1 ПК-3.1 ПК-4.1	ПК-2.2 ПК-3.2 ПК-4.2	ПК-2.3 ПК-3.3 ПК-4.3
4	Организационные вопросы управления ИТ-услугами.	ПК-2 ПК-3	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №4 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №4 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №4 (20)
5	Определение стоимости ИТ-услуг.	ПК-4	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №5 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №5 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №5 (20)
Количество баллов (100 баллов):			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Тема 1: Понятие и жизненный цикл ИТ-услуги. Понятие, составляющие и характеристики ИТ-услуги. Ценность ИТ-услуги: полезность и качество. Жизненный цикл ИТ-услуги: стратегия, проектирование, преобразование, эксплуатация, совершенствование. Практические занятия/самостоятельная работа: Определение ценности ИТ-услуги на разных этапах ее жизненного цикла. Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 2: Процессная модель управления ИТ-услугами. Отражение сервисного и процессного подхода в методологии ITIM (Information Nechnology Service Management). Библиотеки ITIL. Достоинства и риски ITIM. Практические занятия/самостоятельная работа: Сервисный и процессный подходы в управлении ИТ-услугами. Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 3: Процессы управления ИТ-услугами. Управление портфелем и каталогом услуг. Бизнес ИТ-услуги и инфраструктурные ИТ-услуги. Управление финансами. Управление уровнем услуг, мощностями, доступностью, непрерывностью. Управление изменениями, событиями, инцидентами. Управление запросами на обслуживание, проблема, сервисными активами и конфигурациями, информационной безопасностью. Управление поставщиками. Непрерывное улучшение услуг. Практические занятия/самостоятельная работа: Процессы управления ИТ-услугами. Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 4: Организационные вопросы управления ИТ-услугами. Модели предоставления услуг. Организационные типы поставщиков. Организация диспетчерской службы (Service Desk). Соглашение об уровне услуг (SLA). Практические занятия/самостоятельная работа: Модели предоставления ИТ-услуг. Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 5: Определение стоимости ИТ-услуг. Возрастание доли затрат на ИТ в общей структуре затрат предприятия. Метод косвенных затрат. Метод прямых затрат. Сервисно-ориентированная модель учета затрат, направленная на предоставление ИТ-подразделением услуг бизнес-подразделением организации. Практические занятия/самостоятельная работа: Сервисно-ориентированная модель учета затрат на ИТ-услуги. Лабораторная работа: -</p>
<p>Курсовая работа: не предусмотрено учебным планом</p>

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 3
Аудиторные занятия (АЗ):	42	42
Лекционные занятия (Лек)	14	14
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0

38.04.05 Бизнес-информатика, направленность (профиль) "Консалтинг в сфере IT"

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.01.01 Управление ИТ-услугами в организации

Форма обучения: очная, заочная, очно-заочная

Разработана для приема 2023/2024 учебного года

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 3
Практические занятия (Пр)	28	28
Самостоятельная работа студента (СР)	60	60
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	60	60
Контроль самостоятельной работы (КСР)	6	6
Контактная работа (КоР)	48	48
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Понятие и жизненный цикл ИТ-услуги.	3	2	4	0	10	4
2	Процессная модель управления ИТ-услугами.	3	2	4	0	10	4
3	Процессы управления ИТ-услугами.	3	4	8	0	15	8
4	Организационные вопросы управления ИТ-услугами.	3	4	8	0	15	8
5	Определение стоимости ИТ-услуг.	3	2	4	0	10	4
		Итого:	14	28	0	60	28

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 3
Аудиторные занятия (АЗ):	8	8
Лекционные занятия (Лек)	2	2
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	6	6
Самостоятельная работа студента (СР)	91	91
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	91	91
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	13	13
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	4	4
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Понятие и жизненный цикл ИТ-услуги.	3	2	0	0	18	4
2	Процессная модель управления ИТ-услугами.	3	0	2	0	18	4
3	Процессы управления ИТ-услугами.	3	0	2	0	18	8
4	Организационные вопросы управления ИТ-услугами.	3	0	2	0	18	8
5	Определение стоимости ИТ-услуг.	3	0	0	0	19	4
		Итого:	2	6	0	91	28

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 4
Аудиторные занятия (АЗ):	24	24
Лекционные занятия (Лек)	12	12
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	12	12
Самостоятельная работа студента (СР)	80	80
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	80	80
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	28	28
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Понятие и жизненный цикл ИТ-услуги.	4	2	2	0	16	4
2	Процессная модель управления ИТ-услугами.	4	2	2	0	16	4
3	Процессы управления ИТ-услугами.	4	4	4	0	16	8
4	Организационные вопросы управления ИТ-услугами.	4	2	2	0	16	8
5	Определение стоимости ИТ-услуг.	4	2	2	0	16	4
Итого:			12	12	0	80	28

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

1. УПРАВЛЕНИЕ ИТ-ПРОЕКТАМИ И ПРОЦЕССАМИ. Учебник для вузов / Чекмарев А. В. - Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» (г. Москва), 2023 г. - 228 с. - ISBN 978-5-534-11191-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-it-proektami-i-processami-516193>

2. ИНФОРМАЦИОННЫЙ БИЗНЕС 4-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов / Фомин В. И. - Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет ЛЭТИ имени В.И. Ульянова (Ленина) (г. Санкт-Петербург), 2023 г. - 251 с. - ISBN 978-5-534-14388-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/informacionnyy-biznes-515426>

3. УПРАВЛЕНИЕ ПРОГРАММНЫМИ ПРОЕКТАМИ. Учебное пособие для вузов / Под ред. Маликова Р.Ф. - Уфимский государственный авиационный технический университет (г. Уфа), Башкирский государственный педагогический университет имени М. Акмуллы (г. Уфа), 2023 г. - 167 с. - ISBN 978-5-534-14329-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-programmnymi-proektami-519678>

Дополнительная литература:

1. СИСТЕМЫ ПОДДЕРЖКИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ. Учебник и практикум для вузов /

Кравченко Т. К., Исаев Д. В. - Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» (г. Москва), 2022 г. - 292 с. - ISBN 978-5-9916-8563-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/sistemy-podderzhki-prinyatiya-resheniy-489756>

2. УПРАВЛЕНИЕ ЖИЗНЕННЫМ ЦИКЛОМ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ 2-е изд. Учебник и практикум для вузов / Зараменских Е. П. - Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» (г. Москва), 2023 г. - 497 с. - ISBN 978-5-534-14023-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-zhiznennym-ciklom-informacionnyh-sistem-511960>

3. ОСНОВЫ БИЗНЕС-ИНФОРМАТИКИ 2-е изд. Учебник и практикум для вузов / Зараменских Е. П. - Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» (г. Москва), 2023 г. - 470 с. - ISBN 978-5-534-15039-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/osnovy-biznes-informatiki-511961>

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа
6. MS Project
7. Aris Express
8. Anylogic

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПбУТUiЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. [eLibrary.ru](http://elibrary.ru) : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: arch.neicon.ru. - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. it-world.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.it-world.ru>. - Текст: электронный

9. Connect: IT-технологии : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://www.connect-wit.ru/>. - Текст: электронный

10. [HR-tv.ru](http://hr-tv.ru) [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://thehrd.ru/>. - Текст: электронный

11. Компьютерра : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.computerra.ru/>. - Текст: электронный

12. Управление производством [Электронный ресурс] : информационная справочная

система . - Режим доступа: <http://www.ur-pro.ru>. - Текст: электронный

13. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://digital.gov.ru>. - Текст: электронный

14. Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://rkn.gov.ru>. - Текст: электронный

15. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа - практических занятий – компьютерный класс, оборудованный рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

3. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета imeos.ru и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

4. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет					
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично	
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1

Пример темы

Определение ценности ИТ-услуги на разных этапах ее жизненного цикла

Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2

Пример темы

Сервисный и процессный подходы в управлении ИТ-услугами.

Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №3

Пример темы

Процессы управления ИТ-услугами.

Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №4

Пример темы

Сравнительный анализ моделей предоставления ИТ-услуг.

Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №5

Пример темы

Сервисно-ориентированная модель учета затрат на ИТ-услуги.

9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: зачет

Примерный перечень теоретических вопросов к зачету

1. Понятие, составляющие и характеристики ИТ-услуги.
2. Ценность ИТ-услуги: полезность и качество.
3. Жизненный цикл ИТ-услуги: стратегия..
4. Жизненный цикл ИТ-услуги: проектирование.
5. Жизненный цикл ИТ-услуги: преобразование.
6. Жизненный цикл ИТ-услуги: эксплуатация.
7. Жизненный цикл ИТ-услуги: совершенствование.
8. Отражение сервисного и процессного подхода в методологии ITIM (Information Nechnology Service Management).
9. Библиотеки ITIL.
10. Достоинства подхода ITIM.
11. Риски подхода ITIM.
12. Управление портфелем и каталогом услуг.
13. Бизнес ИТ-услуги и инфраструктурные ИТ-услуги.
14. Модели предоставления услуг.
15. Организационные типы поставщиков.
16. Организация диспетчерской службы (Service Desk).
17. Соглашение об уровне услуг (SLA).
18. Возрастание доли затрат на ИТ в общей структуре затрат предприятия.
19. Метод косвенных затрат.
20. Метод прямых затрат.
21. Сервисно-ориентированная модель учета затрат, направленная на предоставление ИТ-подразделением услуг бизнес-подразделением организации.

Примерный перечень практических заданий к зачету

1. Практический пример управления ИТ-услугами : управление финансами.
2. Практический пример управления ИТ-услугами : управление уровнем услуг.
3. Практический пример управления ИТ-услугами : управление мощностями.
4. Практический пример управления ИТ-услугами : управление доступностью услуг.
5. Практический пример управления ИТ-услугами : управление непрерывностью услуг.
6. Практический пример управления ИТ-услугами : управление изменениями.
7. Практический пример управления ИТ-услугами : управление событиями.
8. Практический пример управления ИТ-услугами : управление инцидентами.
9. Практический пример управления ИТ-услугами : управление запросами на обслуживание.
10. Практический пример управления ИТ-услугами : управление проблемами.
11. Практический пример управления ИТ-услугами : управление сервисными активами и конфигурациями.
12. Практический пример управления ИТ-услугами : управление информационной безопасностью.
13. Практический пример управления ИТ-услугами : управление поставщиками.
14. Практический пример управления ИТ-услугами : управление непрерывным улучшением услуг.