

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.01.02 ИТ-аутсорсинг
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:*

сформировать у студентов знания о современных тенденциях управления информационно-технологической инфраструктурой, интегрированными сервисами, платформами, контентом с помощью аутсорсинга.

Задачи дисциплины:

ознакомить студентов магистратуры с основными характеристиками и тенденциями развития рынка услуг ИТ-аутсорсинга, преимуществами и недостатками различных моделей и организационных форм аутсорсинга; сформировать теоретические знания и практические навыки в области содержания и эффективности процесса ИТ-аутсорсинг.

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 способы и формы оказания поддержки в управлении портфелем ИТ-продуктов в рамках ИТ-аутсорсинга
ПК-2.2. Умеет управлять жизненным циклом ИТ-продукта.	Уметь управлять жизненным циклом ИТ-продукта в рамках ИТ-аутсорсинга
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-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 в рамках ИТ-аутсорсинга
ПК-3.1. Знает теорию процессного управления; лучшие практики в области управления ИТ-продуктами; особенности управления ИТ-продуктами в регионах присутствия организации.	Знать лучшие практики в области ИТ-аутсорсинга
ПК-3.2. Умеет ставить задачи по методическому описанию; организовывать исследование лучших практик управления ИТ-продуктами.	Уметь организовывать исследование лучших практик в области ИТ-аутсорсинга
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.	Владеть навыками исследования лучших мировых и отечественных практик и процессов в области ИТ-аутсорсинга
ПК-4.1. Знает теорию управления активами.	Знать теорию управления активами для решения задач ИТ-аутсорсинга.
ПК-4.2. Умеет определять ценность активов.	Уметь определять ценность активов для решения задач ИТ-аутсорсинга.
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.	Владеть способностью 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 в рамках решения задач ИТ-аутсорсинга.

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 развитие ИТ-аутсорсинга.	ПК-3	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	Модели и организационные формы ИТ-аутсорсинга.	ПК-3	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (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
3	Процесс аутсорсинга и его нормативно-правовое регулирование.	ПК-2	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2 (20)
4	Эффективность ИТ-аутсорсинга.	ПК-4	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №3 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №3 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №3 (20)
5	Аутсорсинг управления рабочими местами пользователей и мониторинга инфраструктуры.	ПК-2 ПК-4	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №4 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №4 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №4 (20)
6	Управление сервисами и хранение дисковых массивов.	ПК-2	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №5 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №5 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №5 (20)
7	Поддержка сетевой инфраструктуры сети хранения данных.	ПК-2 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 развитие ИТ-аутсорсинга. Исторические предпосылки и условия появления аутсорсинга как самостоятельной области науки и практики организации бизнеса. Причины обращения аутсорсингу. Общая характеристика подходов систематизации видов аутсорсинга: функциональный аутсорсинг; аутсорсинга бизнес-процессов; ИТ-аутсорсинг (аутсорсинг основанных на информационных технологиях). Структура рынка услуг ИТ-аутсорсинга.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Основные характеристики и тенденции развития рынка услуг ИТ-аутсорсинга.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 2: Модели и организационные формы ИТ-аутсорсинга. Ресурсная, сервисная и сервисно-ориентированная модели. Модели с фиксированной стоимостью, учетом реальных трудозатрат и с организацией выделенного центра разработок. Аутсорсинг центров обработки данных, ИТ-компаний и т.п.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Преимущества и недостатки различных моделей и организационных форм аутсорсинга.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 3: Процесс аутсорсинга и его нормативно-правовое регулирование. Сущность и этапы процесса аутсорсинга. Стратегическое и экономическое обоснования необходимости аутсорсинга. Оценка и сопоставление защит; анализ добавленной стоимости. Выбор поставщика услуг аутсорсинга: анализ рынка услуг аутсорсинга, критерий выбора поставщика услуг. Снижение рисков с помощью аутсорсинга. Разработка концепции партнерства. Сущность соглашения об аутсорсинге. Общее положение и стандартное содержание контракта. Гарантия безопасности, защита информации и коммерческих интересов сторон. Срок контракта, его стоимость.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Выбор поставщика услуг аутсорсинга и заключение соглашения.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 4: Эффективность ИТ-аутсорсинга.</p>

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Реструктуризация бизнес-процессов при использовании аутсорсинга. Анализ эффективности аутсорсинга: первичная оценка; анализ эффективности; анализ стоимости услуг; анализ рисков; выбор или смена поставщика услуг. Решения проблемы качества и управления процессом аутсорсинга.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Реструктуризация бизнес-процессов при использовании аутсорсинга и оценка эффективности.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 5: Аутсорсинг управления рабочими местами пользователей и мониторинга инфраструктуры. Прием и регистрация всех обращений пользователей. Выполнение работ по установке и настройке операционных систем и базового программного обеспечения. Консультирование пользователей по работе базового программного обеспечения. Решение инцидентов в работе операционных систем и программного обеспечения. Сборка, модернизация и мелкий ремонт настольных и мобильных персональных компьютеров. Подключение персональных компьютеров и ноутбуков к сетям передачи данных. Установка, подключение и мелкий ремонт телефонных аппаратов. Восстановление данных из резервной копии. Выполнение обновлений программного обеспечения. Установка антивирусного программного обеспечения на рабочие станции. Обновление антивирусных баз. Лечение от вирусов.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Аутсорсинг управления рабочими местами пользователей и мониторинга инфраструктуры.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 6: Управление сервисами и хранение дисковых массивов. Поддержка легких серверов. Поддержка Blade систем. Поддержка высокопроизводительных серверов и кластеров. Поддержка мэйнфреймов и суперкомпьютеров. Поддержка в исправном состоянии устройств систем хранения: дисковых массивов. Монтаж (демонтаж) оборудования в стойку. Подключение систем хранения данных к сети (SAN). Эксплуатация и техническая поддержка. Профилактическое обслуживание оборудования. Решение инцидентов в работе оборудования. Настройка оборудования систем хранения данных. Замена расходных материалов. Мониторинг доступности оборудования. Управление резервным фондом расходных материалов систем хранения.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Комплексное управление серверами и серверным оборудованием. Поддержка в исправном состоянии устройств систем хранения: дисковых массивов.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 7: Поддержка сетевой инфраструктуры сети хранения данных. Подключение систем хранения данных к сети. Эксплуатация и техническая поддержка. Профилактическое обслуживание оборудования. Решение инцидентов в работе оборудования. Настройка оборудования систем хранения данных. Замена расходных материалов. Мониторинг доступности оборудования.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Хранение и оборудование данных.</p> <p>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
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 развитие ИТ-аутсорсинга.	3	2	4	0	8	4
2	Модели и организационные формы ИТ-аутсорсинга.	3	2	4	0	8	4
3	Процесс аутсорсинга и его нормативно-правовое регулирование.	3	2	4	0	9	4
4	Эффективность ИТ-аутсорсинга.	3	2	4	0	9	4
5	Аутсорсинг управления рабочими местами пользователей и мониторинга инфраструктуры.	3	2	4	0	9	4
6	Управление сервисами и хранение дисковых массивов.	3	2	4	0	9	4
7	Поддержка сетевой инфраструктуры сети хранения данных.	3	2	4	0	8	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 развитие ИТ-аутсорсинга.	3	2	0	0	13	4
2	Модели и организационные формы ИТ-аутсорсинга.	3	0	2	0	13	4
3	Процесс аутсорсинга и его нормативно-правовое регулирование.	3	0	2	0	13	4
4	Эффективность ИТ-аутсорсинга.	3	0	2	0	13	4
5	Аутсорсинг управления рабочими местами пользователей и мониторинга инфраструктуры.	3	0	0	0	13	4
6	Управление сервисами и хранение дисковых массивов.	3	0	0	0	13	4
7	Поддержка сетевой инфраструктуры сети хранения данных.	3	0	0	0	13	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 развитие ИТ-аутсорсинга.	4	2	2	0	11	4
2	Модели и организационные формы ИТ-аутсорсинга.	4	2	2	0	11	4
3	Процесс аутсорсинга и его нормативно-правовое регулирование.	4	2	2	0	11	4
4	Эффективность ИТ-аутсорсинга.	4	2	2	0	11	4
5	Аутсорсинг управления рабочими местами пользователей и мониторинга инфраструктуры.	4	2	2	0	12	4
6	Управление сервисами и хранение дисковых массивов.	4	2	0	0	12	4
7	Поддержка сетевой инфраструктуры сети хранения данных.	4	0	2	0	12	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. АУТСОРСИНГ И АУТСТАФФИНГ В УПРАВЛЕНИИ ПЕРСОНАЛОМ. Учебник и практикум для вузов / Одегов Ю. Г., Долженкова Ю. В., Малинин С. В. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва)., 2023 г. - 389 с. - ISBN 978-5-534-01055-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/autsorsing-i-autstaffing-v-upravlenii-personalom-510838>

3. 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>

Дополнительная литература:

1. КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА И КАДРОВОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ 3-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для вузов / Одегов Ю. Г., Павлова В. В., Петропавловская А. В. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2023 г. - 575 с. - ISBN 978-5-534-14217-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/kadrovaya-politika-i-kadrovoe-planirovanie-519618>

2. 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>

3. ИННОВАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В УПРАВЛЕНИИ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ. Учебник для вузов / Под общ. ред. Панфиловой А.П., Киселевой Л.С. - Российский государственный педагогический университет имени А.И. Герцена (Герценовский университет) (г. Санкт-Петербург), 2023 г. - 313 с. - ISBN 978-5-534-14222-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/innovacionnyy-menedzhment-v-upravlenii-chelovecheskimi-resursami-519634>

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

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 СПбУТУиЭ : 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. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.cfin.ru>. - Текст: электронный

12. Управление производством [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.up-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

16. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://mintrud.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. 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 устройствами), 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

3. 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

Примеры тем

1. Преимущества и недостатки различных моделей и организационных форм аутсорсинга.
2. Основные характеристики и тенденции развития рынка услуг ИТ-аутсорсинга.
3. Основные тенденции развития рынка услуг ИТ-аутсорсинга.

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

Пример темы

Выбор поставщика услуг аутсорсинга и заключение соглашения.

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

Примеры тем

1. Реструктуризация бизнес-процессов при использовании аутсорсинга.
2. Оценка эффективности аутсорсинга реструктуризации бизнес-процессов.

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

Примеры тем

1. Аутсорсинг управления рабочими местами пользователей.

2. Аутсорсинг мониторинга инфраструктуры.

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

Примеры тем

1. Комплексное управление серверами и серверным оборудованием.
2. Поддержка в исправном состоянии устройств систем хранения: дисковых массивов.
3. Хранение и оборудование данных.

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. Ресурсная, сервисная и сервисно-ориентированная модели.
2. Модель с фиксированной стоимостью.
3. Модели с учетом реальных трудозатрат.
4. Модели с организацией выделенного центра разработок.
5. Аутсорсинг центров обработки данных.
6. Аутсорсинг ИТ-компаний.
7. Исторические предпосылки и условия появления аутсорсинга как самостоятельной области науки и практики организации бизнеса.
8. Причины обращения аутсорсингу.
9. Общая характеристика подходов систематизации видов аутсорсинга: функциональный аутсорсинг; аутсорсинга бизнес-процессов; ИТ- аутсорсинг (аутсорсинг основанных на информационных технологиях).
10. Структура рынка услуг ИТ-аутсорсинга.
11. Сущность и этапы процесса аутсорсинга.
12. Стратегическое и экономическое обоснования необходимости аутсорсинга.
13. Оценка и сопоставление зачит; анализ добавленной стоимости.
14. Выбор поставщика услуг аутсорсинга: анализ рынка услуг аутсорсинга, критерий выбора поставщика услуг.
15. Снижение рисков с помощью аутсорсинга.
16. Разработка концепции партнерства.
17. Сущность соглашения об аутсорсинге.
18. Общее положение и стандартное содержание контракта.
19. Гарантия безопасности, защита информации и коммерческих интересов сторон.
20. Срок контракта, его стоимость.
21. Реструктуризация бизнес-процессов при использовании аутсорсинга.
22. Анализ эффективности аутсорсинга: первичная оценка; анализ эффективности; анализ стоимости услуг; анализ рисков; выбор или смена поставщика услуг.
23. Решения проблемы качества и управления процессом аутсорсинга.
24. Прием и регистрация всех обращений пользователей.
25. Консультирование пользователей по работе базового программного обеспечения.

Примерный перечень практических заданий к зачету

Практический пример реализации следующих видов работ в рамках аутсорсинга:

1. Выполнение работ по установке и настройке операционных систем и базового программного обеспечения.
2. Решение инцидентов в работе операционных систем и программного обеспечения.
3. Сборка, модернизация и мелкий ремонт настольных и мобильных персональных компьютеров.
4. Подключение персональных компьютеров и ноутбуков к сетям передачи данных.
5. Установка, подключение и мелкий ремонт телефонных аппаратов.
6. Восстановление данных из резервной копии.
7. Выполнение обновлений программного обеспечения.
8. Установка антивирусного программного обеспечения на рабочие станции.
9. Обновление антивирусных баз. Лечение от вирусов.
10. Поддержка легких серверов.
11. Поддержка Blade систем.
12. Поддержка высокопроизводительных серверов и кластеров.
13. Поддержка мэйнфреймов и суперкомпьютеров.
14. Поддержка в исправном состоянии устройств систем хранения: дисковых массивов.
15. Монтаж (демонтаж) оборудования в стойку.
16. Подключение систем хранения данных к сети (SAN).
17. Эксплуатация и техническая поддержка.
18. Профилактическое обслуживание оборудования.
19. Решение инцидентов в работе оборудования.
20. Настройка оборудования систем хранения данных.
21. Замена расходных материалов.
22. Мониторинг доступности оборудования.
23. Управление резервным фондом расходных материалов систем хранения.
24. Подключение систем хранения данных к сети.
25. Эксплуатация и техническая поддержка.
26. Профилактическое обслуживание оборудования.
27. Решение инцидентов в работе оборудования.
28. Настройка оборудования систем хранения данных.
29. Замена расходных материалов.
30. Мониторинг доступности оборудования.