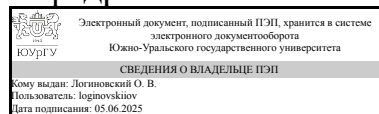


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



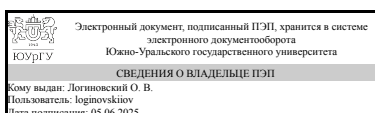
О. В. Логиновский

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.М0.04 Организация ИТ-службы
для направления 09.04.01 Информатика и вычислительная техника
уровень Магистратура
магистерская программа Технологии цифровой трансформации
форма обучения очная
кафедра-разработчик Информационно-аналитическое обеспечение управления в социальных и экономических системах

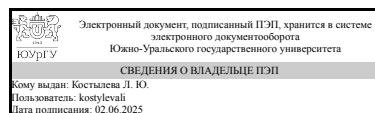
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 09.04.01 Информатика и вычислительная техника, утверждённым приказом Минобрнауки от 19.09.2017 № 918

Зав.кафедрой разработчика,
д.техн.н., проф.



О. В. Логиновский

Разработчик программы,
старший преподаватель



Л. Ю. Костылева

1. Цели и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины "Организация ИТ-службы" являются: формирование системы теоретических знаний и практических навыков по формированию структуры и расчеты численности персонала ИТ-службы; формирование профессиональных компетенций и практических навыков построения процессов управления ИТ-инфраструктурой. Достижение цели осуществляется посредством решения при освоении дисциплины следующих задач: изучение современных стандартов и методологий организации процессов управления ИТ-инфраструктурой; изучение подходов к экономической оценке эффективности использования информационных технологий; изучение подходов и методик формирования бюджетов ИТ-проектов и ИТ-службы в целом.

Краткое содержание дисциплины

Дисциплина посвящена изучению основ и методов, которые обеспечивают целостный, процессно-ориентированный подход к принятию управленческих решений, направленных на повышение эффективности владения и развития информационных систем для достижения бизнес-целей организаций и создания новых конкурентных преимуществ. Изучаются принципы формирования служб информационных технологий, задачи, которые они должны решать, основные модели их организационной структуры, процедуры и регламенты их деятельности во взаимодействии с руководством, функциональными подразделениями и внешней бизнес-средой. Рассматривается планирование работы службы ИТ, разработка ее отчетности, анализ и формирование показателей эффективности использования информационных технологий в организациях, рационально организация работы службы ИТ и взаимодействие с вендорами и партнерами, включая проведение тендеров. Дается представление о лучших практиках организации служб ИТ и тенденциях в их развития.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Знает: методы организации работы команды для осуществления технологического предпринимательства в сфере ИС и ИКТ Умеет: организовывать и руководить работой команды в сфере ИС и ИКТ, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели Имеет практический опыт: работы команды в сфере ИС и ИКТ, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Теория и практика технологического	Не предусмотрены

предпринимательства	
---------------------	--

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Теория и практика технологического предпринимательства	Знает: методы организации работы команды для осуществления технологического предпринимательства в сфере ИС и ИКТ, особенности предпринимательской деятельности в сфере ИС и ИКТ Умеет: организовывать и руководить работой команды в сфере ИС и ИКТ, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели, разрабатывать бизнес-планы новых бизнесов на основе инноваций в сфере ИКТ Имеет практический опыт: организации работы команды в сфере ИС и ИКТ, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели, планирования и организации работы малых проектно-внедренческих групп для реализации инновационных проектов в сфере ИКТ

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 54,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		3
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
<i>Аудиторные занятия:</i>	48	48
Лекции (Л)	24	24
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	24	24
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	53,75	53,75
Подготовка к зачету	7,75	7.75
Выполнение практических заданий	22	22
Подготовка доклада: процесс ITSM	12	12
Подготовка презентации: ИС поддержки ITSM	12	12
Консультации и промежуточная аттестация	6,25	6,25
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

5. Содержание дисциплины

№	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по
---	----------------------------------	-----------------------------

раздела		видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Назначение и позиционирование и типовая структура ИТ-службы в организации	4	2	2	0
2	Основные подходы к оценке эффективности использования информационных технологий	8	4	4	0
3	Сервисный подход к организации процессов управления ИТ-инфраструктурой в ИТ-службе	32	16	16	0
4	Основные подходы к формированию бюджета ИТ-службы	4	2	2	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Назначение и позиционирование и типовая структура ИТ-службы в организации	2
2	2	Оценка эффективности использования информационных технологий	2
3	2	Оценка эффективности работы ИТ-службы	2
4	3	Введение в сервисный подход к управлению ИТ-инфраструктурой. Основные этапы оценки жизненного цикла ИТ-услуг.	2
5	3	Процесс управления уровнем услуг. Формирование каталога услуг.	2
6	3	Управление мощностями	2
7	3	Управление конфигурациями	2
8	3	Управление релизами	2
9	3	Организация службы поддержки пользователей (Service Desk). Управление инцидентами	2
10	3	Управление проблемами. Другие процессы ITSM	2
11	3	Корпоративные модели ITSM (MOF, HP, IBM). Методология CobIT.	2
12	4	Обзор принципов и подходов формирования ИТ-бюджета	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Обсуждение позиционирования и роли ИТ-службы в организации	2
2	2	Расчет экономической эффективности проекта внедрения средств информационных технологий на учебном примере.	4
3	3	Обсуждение основных принципов сервисного подхода. Разработка моделей процессов. Анализ альтернативных подходов.	2
4	3	Обзор и обсуждение современных систем поддержки ITSM	2
5	3	Анализ и обсуждение примеров каталога ИТ-услуг и Соглашения об уровне обслуживания	2
6	3	Имитация работы службы поддержки пользователей в демонстрационных версиях систем поддержки ITSM	4
7	3	Имитация процессов управления конфигурациями и релизами в демонстрационных версиях систем поддержки ITSM	4
8	3	Разработка предложений по организации процесса непрерывного улучшения управления ИТ-инфраструктурой.	2
9	4	Расчет ИТ-бюджета условного предприятия.	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к зачету	1. Чекмарев, А. В. Управление ИТ-проектами и процессами : учебник для вузов / А. В. Чекмарев. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11191-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/474109 2. Петрова, Е. А. Информационный менеджмент : учебник / Е. А. Петрова, Е. А. Фокина. — Санкт-Петербург : Лань, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-8114-3923-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/125740 3. Калянов, Г. Н. Консалтинг: от бизнес-стратегии к корпоративной информационно-управляющей системе : учебник / Г. Н. Калянов. — 2-е изд. дополн. — Москва : Горячая линия-Телеком, 2016. — 210 с. — ISBN 978-5-9912-0174-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/94627	3	7,75
Выполнение практических заданий	Выбирается студентом самостоятельно с учетом специфики задания	3	22
Подготовка доклада: процесс ITSM	Выбирается студентом самостоятельно с учетом специфики задания	3	12
Подготовка презентации: ИС поддержки ITSM	Выбирается студентом самостоятельно с учетом специфики задания	3	12

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в
------	----------	--------------	-----------------------------------	-----	------------	---------------------------	---------------

							ПА
1	3	Текущий контроль	Задание 1	1	10	приведен в приложении	зачет
2	3	Текущий контроль	Задание 2	1	5	приведен в приложении	зачет
3	3	Текущий контроль	Задание 3	1	10	приведен в приложении	зачет
4	3	Текущий контроль	Задание 4	1	10	приведен в приложении	зачет
5	3	Текущий контроль	Задание 5	1	10	приведен в приложении	зачет
6	3	Промежуточная аттестация	Зачет	-	3	3 балла: Даны полные и правильные ответы на 2 вопроса 2 балла: Даны на 2 вопроса, есть неточности 1 балл: Дан ответ на 1 вопрос, есть неточности 0 баллов: В противном случае	зачет

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	При оценивании результатов учебной деятельности обучающегося по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (Положение о БРС утверждено приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179, в редакции приказа ректора от 10.03.2022 г. № 25-13/09). Процедура прохождения промежуточной аттестации осуществляется согласно Положению о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации (приказ ректора от 27.02.2024 № 33-13/09). Оценка за дисциплину формируется на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля следующим образом: • Зачтено: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 60...100 %. • Не зачтено: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 0...59 %. Если студент согласен с оценкой, полученной по результатам текущего контроля, то он может в день, предшествующий промежуточной аттестации дать свое согласие с оценкой в личном кабинете. В случае явки студента на промежуточную аттестацию, давшего свое согласие с оценкой в личном кабинете, студент имеет право пройти мероприятия текущего контроля по дисциплине на промежуточной аттестации для улучшения своего рейтинга в день ее проведения. Снижение оценки в этом случае запрещено. Если студент не дал согласия в личном кабинете, то он может согласиться с оценкой лично на промежуточной аттестации в день ее проведения. Если студент не согласен с оценкой, то он имеет право пройти контрольно-рейтинговые мероприятия на промежуточной аттестации для улучшения своего рейтинга в день ее проведения. Фиксация результатов учебной деятельности по дисциплине проводится в день промежуточной аттестации на основе согласия студента,	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

	данного им в личном кабинете. При отсутствии согласия в журнале дисциплины фиксация результатов происходит при личном присутствии студента. Если студент не дал согласие в личном кабинете и не явился на промежуточную аттестацию – ему выставляется «неявка». Промежуточная аттестация проводится в форме ответов по вопросам билета. Билет содержит 2 вопроса из списка вопросов к зачету. На подготовку студенту дается 30 минут. В этом случае оценка за дисциплину рассчитывается на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации.	
--	---	--

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ					
		1	2	3	4	5	6
УК-3	Знает: методы организации работы команды для осуществления технологического предпринимательства в сфере ИС и ИКТ	+	+	+	+	+	+
УК-3	Умеет: организовывать и руководить работой команды в сфере ИС и ИКТ, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели		+	+	+	+	+
УК-3	Имеет практический опыт: работы команды в сфере ИС и ИКТ, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели			+	+	+	+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

Не предусмотрена

б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Шурыгин А.Н, Методические указания по выполнению семестровой работы (находятся в локальной сети кафедры)

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Шурыгин А.Н, Методические указания по выполнению семестровой работы (находятся в локальной сети кафедры)

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
---	----------------	--	----------------------------

1	Основная литература	Учебно-методические материалы кафедры	Введение в ITSM https://edu.susu.ru/
2	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Учебно-методические материалы кафедры	Курс "Организация ИТ-службы" в портале "Электронный ЮУрГУ" https://edu.susu.ru/
3	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Чекмарев, А. В. Управление ИТ-проектами и процессами : учебник для вузов / А. В. Чекмарев. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11191-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/474109
4	Дополнительная литература	ЭБС издательства Лань	Петрова, Е. А. Информационный менеджмент : учебник / Е. А. Петрова, Е. А. Фокина. — Санкт-Петербург : Лань, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-8114-3923-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/125740
5	Дополнительная литература	ЭБС издательства Лань	Калянов, Г. Н. Консалтинг: от бизнес-стратегии к корпоративной информационно-управляющей системе : учебник / Г. Н. Калянов. — 2-е изд. дополн. — Москва : Горячая линия-Телеком, 2016. — 210 с. — ISBN 978-5-9912-0174-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/94627

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)
3. 1С-1С:ИТС (ITIL)(бессрочно)
4. -Dia Diagram Editor(бессрочно)
5. Microsoft-Visio(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	450 (36)	Компьютерный класс с выходом в Интернет, в котором развернута ЛВС (100Mbit, Ethernet), состоящая из 8 рабочих мест, сервера приложений (компьютер преподавателя), телекоммуникационного сервера. Характеристики рабочего места: персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7400 2.8 ГГц.
Лекции	450 (36)	Специализированная мультимедиа-аудитория, оборудованная мультимедиа-проектором Асег и настенным экраном 152x203, на который может выводиться информация с персонального компьютера (Intel Pentium G6950 BOX 2.8 ГГц/4Gb.750Gb), колонки Sven SPS 866, операционная система

		Windows 7 Professional
--	--	------------------------