

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА
КАФЕДРА ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И СИСТЕМ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
УПРАВЛЕНИЕ ИТ-СЛУЖБОЙ ПРЕДПРИЯТИЯ

Направление и направленность (профиль)

38.03.05 Бизнес-информатика. Бизнес-аналитика

Год набора на ОПОП
2020

Форма обучения
очная

Владивосток 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Управление ИТ-службой предприятия» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению(ям) подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика (утв. приказом Минобрнауки России от 11.08.2016г. №1002) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

Кустов Д.А., старший преподаватель, Кафедра информационных технологий и систем, dmitry.kustov@vvsu.ru

Юдин П.В., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра информационных технологий и систем, Pavel.Yudin@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры информационных технологий и систем от 24.04.2020 , протокол № 9

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Кийкова Е.В.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575633692
Номер транзакции	00000000004677D9
Владелец	Кийкова Е.В.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

Мазелис Л.С.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575656200
Номер транзакции	0000000000467C5B
Владелец	Мазелис Л.С.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Управление ИТ-службой предприятия» является формирование представления о современных методах организации работы подразделений ИТ и получение навыков эффективного управления ИТ-службой предприятия.

Задачи освоения дисциплины заключаются в освоении практико-ориентированных методов организации эффективной работы ИТ-службы предприятия, умении вырабатывать эффективные подходы к продуктивному управлению информационными системами, а также в ознакомлении с практическими методиками разработки, внедрения и сопровождения информационных систем на предприятии

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины (модуля), приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код компетенции	Формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения	
38.03.05 «Бизнес-информатика» (Б-БИ)	ПК-1	Проведение анализа архитектуры предприятия	Знания:	подходов к построению системной архитектуры предприятия, принципы построения сервисно-ориентированной архитектуры
			Умения:	выполнять анализ и моделирование функциональной области внедрения ИС
			Навыки:	методами внедрения инноваций для развития архитектуры предприятия
	ПК-7	Использование современных стандартов и методик, разработка регламентов для организации управления процессами жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятий	Знания:	основных понятий в области моделирования бизнес-процессов
			Умения:	разработать модель деятельности организации с применением современного инструментария
			Навыки:	инструментарием современных CASE- продуктов для построения моделей деятельности организации
	ПК-8	Организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	Знания:	концепции и цели логистики, этапы и стадии ее развития
			Знания:	методов взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия
			Умения:	осуществлять планирование ИТ-проекта на всех фазах его жизненного цикла

	ПК-9	Организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления информационной безопасностью ИТ-инфраструктуры предприятия	Знания:	научных основ и методик организации и управления информационной безопасностью в частном и государственном секторе
			Знания:	современных методов обеспечения защиты информации на объекте информатизации на основе отечественных и международных стандартов
			Умения:	определять основания и процедуру осуществления защиты информации

3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Управление ИТ-службой предприятия» относится к вариативной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «Моделирование и анализ бизнес процессов», «Проектирование информационных систем». На данную дисциплину опираются «Методы и модели стратегического управления».

4. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттес- тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
38.03.05 Бизнес- информатика	ОФО	Бл1.В	7	4	52	17	34	0	1	0	92	Э

5. Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
		Лек	Практ	Лаб	СРС	

1	Руководитель ИТ-службы	1	1	0	2	отчет по практической работе
2	Стандарты, на которых основывается работа ИТ-службы	2	1	0	3	отчет по практической работе
3	Управление ИТ-сервисами на основании международного стандарта ITIL. Практический опыт внедрения в России	4	10	0	4	отчет по практической работе
4	Особенности управления службой ИТ территориально распределенной компании и холдинга	2	4	0	5	отчет по практической работе
5	Управление информационными системами. Обзор тенденций в сфере построения информационных систем	1	2	0	6	отчет по практической работе
6	Управление информационными системами. Обзор информационных систем масштаба предприятия	1	2	0	6	отчет по практической работе
7	Управление информационными системами. Выбор системы и подрядчика	1	4	0	6	отчет по практической работе
8	Управление проектами в ИТ	1	2	0	7	отчет по практической работе
9	Методологии гибкой разработки программного обеспечения	1	4	0	10	отчет по практической работе
10	Средства поддержки ИТ-проектов	1	1	0	14	отчет по практической работе
11	Авторские права в ИТ	1	2	0	14	отчет по практической работе
12	Защита персональных данных	1	1	0	15	отчет по практической работе
Итого по таблице		17	34	0	92	

5.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Руководитель ИТ-службы.

Содержание темы: Положение руководителя ИТ-службы в компании. Функционал руководителя ИТ-службы в компаниях разного масштаба. Система мотивации руководителя ИТ-службы. Функциональная модель ИТ-службы. Коррупция в ИТ. Разграничение сфер ответственности со смежными подразделениями.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к выступлению с докладом, отчет по практической работе.

Тема 2 Стандарты, на которых основывается работа ИТ-службы.

Содержание темы: Серия стандартов управления качеством ISO 9000. Стандарт управления сервисами ISO/IEC 20000:2005. Европейский стандарт управления сервисами ITIL. Американский стандарт управления сервисами CobIT. Microsoft Solutions Framework MSF. Microsoft Operations Framework MOF. Российский стандарт управления сервисами ГОСТ Р ИСО/20000. Единая система программной документации ЕСПД — 19 ГОСТы. Проектное управление PMbook. Гибкая разработка SCRUM. Стандарт информационной безопасности ISO-IEC 27001. Стандарт безопасности оборудования TCO.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к выступлению с докладом, отчет по практической работе.

Тема 3 Управление ИТ-сервисами на основании международного стандарта ITIL. Практический опыт внедрения в России.

Содержание темы: История ITIL. Структура ITIL. Модель зрелости компании и процессов. Стратегия сервисов. Service Strategy. Проектирование сервисов. Service Design. Передача сервисов. Service Transition. Оперативное управление сервисами. Service Operation. Служба сервиса. Service Desk. Постоянное улучшение сервисов. Continual Service Improvement. Управление данными. Data Management.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к выступлению с докладом, отчет по практической работе.

Тема 4 Особенности управления службой ИТ территориально распределенной компании и холдинга.

Содержание темы: Варианты архитектуры информационных систем для распределенной компании. Обеспечение функционирования распределенных информационных систем. Взаимодействие с информационными системами и службами ИТ дочерних и зависимых предприятий.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к выступлению с докладом, отчет по практической работе.

Тема 5 Управление информационными системами. Обзор тенденций в сфере построения информационных систем.

Содержание темы: Сервис-ориентированная архитектура. Облачные сервисы. Программное обеспечение как услуга SAAS. Радиочастотные метки. Возможности обработки видеопотока. Голосовые интерфейсы. Семантические технологии.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к выступлению с докладом, отчет по практической работе.

Тема 6 Управление информационными системами. Обзор информационных систем масштаба предприятия.

Содержание темы: Классификация информационных систем. Особенности выбора и внедрения систем разной направленности и разного масштаба. Intranet-системы. Системы управления документооборотом внутри компании. Системы хранения информации внутри компании. Extranet-системы- системы построения внешних сайтов и интернет-торговли. Интернет как мощный канал развития предприятия. Управление сайтами и интернет-проектами холдинга. Базы данных. Мощные не реляционные Berkley DB, Constant DB, Mongo DB. Традиционные реляционные MySQL, MSSQL, Oracle. Сравнение. Условия применимости.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к выступлению с докладом, отчет по практической работе.

Тема 7 Управление информационными системами. Выбор системы и подрядчика.

Содержание темы: Выбор между собственной разработкой, заказной разработкой и

покупным ПО. Выбор между компанией подрядчиком и фрилансерами. Критерии выбора тиражного ПО. Интересы менеджера по продажам. Его стратегия поведения. Интересы руководителя тендера. Его стратегия поведения. Интересы менеджера проекта со стороны подрядчика. Методы манипуляции на тендерах. Договора с подрядчиками и поставщиками. Уловки при заключении договоров. Разработка перечня мероприятий для борьбы с манипуляциями и коррупцией при выборе подрядчика и системы автоматизации.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к выступлению с докладом, отчет по практической работе.

Тема 8 Управление проектами в ИТ.

Содержание темы: Инициация и планирование. Управление содержанием проекта/Управление сроками проекта. Управление портфелем проектов. Управление рисками проекта. Управление коммуникациями проекта. Управление человеческими ресурсами проекта. Управление качеством проекта. Управление поставками проекта. Управление интеграцией проекта. Мониторинг и управление. Управление интеграцией проекта. Завершение проекта или фазы. Проектная организация работ по внедрению информационных систем в соответствии со стандартами PMI.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к выступлению с докладом, отчет по практической работе.

Тема 9 Методологии гибкой разработки программного обеспечения.

Содержание темы: Методология экстремальной разработки. Основные инженерные практики. TestDrivingDevelopment Методология управления проектами CRUM. Внедрение Agile Практикум: кейс «Проектная документация с реальных проектов внедрения ERP и WMS систем, заказной разработки на PHP, виртуализации серверов, проекта объединения справочников при слиянии компаний».

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к выступлению с докладом, отчет по практической работе.

Тема 10 Средства поддержки ИТ-проектов.

Содержание темы: Системы управления проектами. MS Project, Spider, Jira, Bugzilla, Redmine, Мегатлан. Средства описания процессов. Aris, Optima, Business Studio, CA ERwin Process Modeler (BPwin), Corel iGrafx, Design/IDEF 3.5, Casewise Corporate Modeler Suite, MS Visio. Средства управления требованиями: IBM Rational. DOORS Системы хранения проектной документации. Redmine, MS Share Point Portal, Directum, Documentum, Deki Wiki, Didi Wiki, Doku Wiki, DominoWiki, FlexWiki, HDWiki. Системы тестирования. HP Load Runner, HP Quick Test Professional, HP Quality Center, Segue Silk Performer, IBM Rational Functional Tester, IBM Rational Performance Tester, IBM Rational Test Studio, AutomatedQA TestComplete. Системы контроля версий: SVN и GIT. Системы для обучения пользователей. Moodle, Adobe Captivate, «Битрикс учебный портал».

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к выступлению с докладом, отчет по практической работе.

Тема 11 Авторские права в ИТ.

Содержание темы: Международное авторское право и колониальный налог. Передача

прав. Способы защиты интересов компании в сфере авторских прав. Виды лицензий Proprietary software. Shareware. Freeware. Open-source software. Правила работы с ПО с точки зрения авторских прав. Подготовка к проверке. Поведение при проверке государственными органами соблюдения законодательства по авторским правам.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к выступлению с докладом, отчет по практической работе.

Тема 12 Защита персональных данных.

Содержание темы: Законодательство в сфере персональных данных. Категории персональных данных и уровни их защиты. Средства защиты и организационные мероприятия. Поведение руководителя ИТ-службы при проверке государственными органами соблюдения законодательства по защите персональных данных.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к выступлению с докладом, отчет по практической работе.

6. Методические указания по организации изучения дисциплины (модуля)

В ходе изучения дисциплины «Управление ИТ-службой предприятия» студенты могут посещать аудиторные занятия (лекции, практические занятия, консультации). Особенность изучения дисциплины «Управление ИТ-службой предприятия» состоит в приобретении практических навыков эффективной организации процессов управления ИТ инфраструктурой.

Особое место в овладении частью тем данной дисциплины может отводиться самостоятельной работе, при этом во время аудиторных занятий могут быть рассмотрены и проработаны наиболее важные и трудные вопросы по той или иной теме дисциплины, а второстепенные и более легкие вопросы, а также вопросы, специфичные для направления подготовки, могут быть изучены студентами самостоятельно.

В соответствии с учебным планом направления подготовки процесс изучения дисциплины может предусматривать проведение лекций, практических занятий, консультаций, а также самостоятельную работу студентов. Обязательным является проведение практических занятий в специализированных компьютерных аудиториях, оснащенных подключенными к центральному серверу терминалами или персональными компьютерами.

Для самостоятельного изучения дисциплины вынесены отдельные разделы из тем, изучаемых дисциплиной. Изученный материал студент оформляет в виде доклада и выступает с ним на лекции. Примерная тематика докладов (презентаций):

Тема 1. ITIL. Служба Service Desk (Service Desk)

Тема 2. Процесс управления инцидентами (Incident Management)

Тема 3. Процесс управления проблемами (Problem Management)

Тема 4. Процесс управления конфигурациями (Configuration Management)

Тема 5. Процесс управления изменениями (Change Management)

Тема 6. Процесс управления релизами (Release Management)

Тема 7. Процесс управления уровнем услуг (Service Level Management)

Тема 8. Процесс управления финансами (Financial Management for IT Services)

Тема 9. Процесс управления мощностью (Capacity Management)

Тема 10. Процесс управления непрерывностью (IT Service Continuity Management)

Тема 11. Процесс управления доступностью (Availability Management)

Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1 Основная литература

1. Варфоломеева А.О., Коряковский А.В., Романов В.П. Информационные системы предприятия : Учебное пособие [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2019 - 330 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=335060>

2. Моргунов А. Ф. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В МЕНЕДЖМЕНТЕ. Учебник для академического бакалавриата [Электронный ресурс] , 2019 - 266 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/informacionnye-tehnologii-v-menedzhmente-433614>

3. Орехов С. А., Селезнев В. А., Тихомирова Н. В. Корпоративный менеджмент : Учебники и учебные пособия для ВУЗов [Электронный ресурс] - Москва : Дашков и К°, 2017 - 440 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=452584

4. Селетков С.Н., Днепровская Н.В. Управление информацией и знаниями в компании : Учебник [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2018 - 208 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=303165>

8.2 Дополнительная литература

1. Бараксанов Д. Н., Ехлаков Ю. П. Управление ИТ-сервисами и контентом : Учебники и учебные пособия для ВУЗов [Электронный ресурс] - Томск : ТУСУР , 2015 - 144 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=480595

2. Информационное право [Электронный ресурс] , 2014 - 113 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/314106>

8.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет",

включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. СПС КонсультантПлюс - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
2. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
3. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>
4. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <http://znanium.com/>
5. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>
6. Open Academic Journals Index (OAJI). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
7. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prilib.ru/>

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

Основное оборудование:

- Коммутатор SuperStack 3 (16*10/100 19")
- Мультимедийный комплект №2 в составе:проектор Casio XJ-M146,экран 180*180,крепление потолочное
- Мультимедийный проектор Casio XJ-V2
- Облачный монитор 23" LG CAV42K
- Облачный монитор LG Electronics черный +клавиатура+мышь
- Сетевой монитор:Нулевой клиент Samsung SyncMaster NC240
- Система аудиовизуального представления информации
- Уст-во бесп.питания UPS-3000

Программное обеспечение:

- Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian
- Microsoft Windows Professional 7 Russian