

| | | |
|---|---|--------|
| Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор Дата подписания: 16.06.2025 15:43:26 Уникальный программный ключ: 04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b832237 | МИНОВЕР НАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») | стр. 1 |
|---|---|--------|

Рабочая программа дисциплины (модуля)*
Управление ИТ-сервисами и практика ИТ-консалтинга

Направление подготовки (специальность)

38.04.05 Бизнес-информатика

Направленность (профиль)

Информационная бизнес-аналитика

Присваиваемая квалификация (степень)

магистр

Форма обучения

очная

Год(ы) набора

*Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптирована для инклюзивного обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Челябинск 2024 г.

**38.04.05 Бизнес-информатика, Информационная бизнес-аналитика, магистр,
Управление ИТ-сервисами и практика ИТ-консалтинга, 2025, очная**

Проректор по учебной работе утверждено 24.02.2025 А.А. Саламатов

Ученым советом института информационных технологий

Протокол заседания № 6 от 20.02.2025

Председатель Ученого совета
института информационных
технологий

согласовано

Ю. В. Петриченко

**Заседанием кафедры информационных технологий и экономической
информатики**

Протокол заседания № 6 от 20.02.2025

И. о. заведующего кафедрой

согласовано

С.А. Скрипов

Автор (составитель)

Ю.В. Петриченко

**Структура рабочей программы соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО
«ЧелГУ» от «13» апреля 2021 г. № 247-1**



Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля)
5. Структура и содержание дисциплины (модуля)
6. Фонд оценочных средств
 - 6.1. Перечень видов оценочных средств
 - 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации
 - 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации
 - 6.4. Критерии оценивания
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
 - 7.1. Рекомендуемая литература
 - 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
 - 7.3. Перечень информационных технологий
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Специальные условия освоения дисциплины обучающимися с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины «Управление ИТ-сервисами и практика ИТ-консалтинга» является введение в проблематику, связанную с изучением технологий и средств поддержки жизненного цикла продуктов программного обеспечения и информационных систем, разработки программного обеспечения на уровне отдельных процессов жизненного цикла ПО, основах экономики и менеджмента создания продуктов ИТ, тестированию ПО и основам управления качеством ИТ-продуктов.

Особое внимание уделяется организации самостоятельной работы студентов и ее методическому обеспечению.

Задачи дисциплины:

- получить углубленные знания об основных процессах жизненного цикла программного обеспечения (анализ требований, проектирование, реализация, тестирование и оценка качества, внедрение и сопровождение);

- изучить методологии разработки программного обеспечения и управления проектами по разработке ПО;

- иметь представление о современных моделях, ключевых концепциях и технологиях разработки программных систем;

- понимать особенности проектов заказной разработки и научиться выбирать оптимальные методологии и практики в зависимости от специфики проекта;

- привить практические навыки решения задач, возникающих в процессе разработки ПО;

- выработать навыки использования современных информационных технологий, программных инструментальных средств сопровождения разработки ПО и управления проектами.

Результаты обучения по дисциплине направлены на достижение индикаторов:

УК-2.1. Определяет этапы жизненного цикла проекта и выстраивает последовательность их реализации.

УК-2.2. Формулирует проблему, на решение которой направлен проект, грамотно определяет цель проекта.

УК-2.3. Проектирует решение конкретных задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения.

УК-3.1. Разрабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели.

УК-3.2. Умеет организовывать и руководить работой команды.

УК-3.3. Демонстрирует понимание результатов работы команды и личных действий в ней.

ПК-1.1 Определяет особенности развития компонентов архитектуры предприятия

ПК-1.2 Анализирует способы оптимизации и реинжиниринга бизнеса с учетом возможностей цифровых продуктов и ИТ-проектов

ПК-1.3 Организует процесс внедрения инноваций для развития цифрового продукта, ИТ-проекта и управляет им

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цикл (раздел) ОПОП:

К.М.02.ДВ.01.02

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Для изучения дисциплины обучающийся должен владеть знаниями из дисциплин бакалавриата, связанными с электронным бизнесом и ИТ.

Информационные системы и технологии бизнес-аналитики

Моделирование, анализ и управление информационными и экономическими процессами

Управление жизненным циклом ИС (продвинутый уровень)

2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-1: Способен проводить анализ деятельности предприятия, цифрового продукта и ИТ-проекта

Знать:

основные принципы внедрения, управления и контроля ИТ-сервисов, основные понятия и определения,



Рабочая программа дисциплины "Управление ИТ-сервисами и практика ИТ-консалтинга" по направлению подготовки (специальности) 38.04.05 "Бизнес-информатика" направленности (профилю) Информационная бизнес-аналитика ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 4

сформулированные в документах по управлению ИТ.

Уметь:

применять данные из документов по управлению ИТ на практике; применять данные знания для практических проектов внедрения, учитывая специфику компаний.

Владеть:

навыками формализации процессов управления ИТ-сервисами.

УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

Знать:

основные процессы формализации взаимоотношений с клиентами и партнерами и командой в процессе разработки и внедрения ИТ-сервисов.

Уметь:

применять данные знания для практических проектов внедрения, учитывая специфику компаний.

Владеть:

навыками формализации взаимоотношений при решении задач управления ИТ-сервисами и контентом.

УК-2: Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла

Знать:

этапы и модели жизненного цикла ПО и ИТ-сервисов
основные категории, понятия и принципы управления проектами в целях решения производственных задач в практической деятельности

Уметь:

применять технологии проектного управления на всех этапах жизненного цикла проекта

Владеть:

Навыками принятия решений в проектном управлении

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1 Знать:

3.2 Уметь:

3.3 Владеть:

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость

3 ЗЕТ

Часов по учебному плану : 108

в том числе :

аудиторные занятия : 16

самостоятельная работа : 90,3

:

контактная работа: 17,7

ИКР: 1,7

Виды контроля в семестрах:

зачеты 3

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Литература |
|-------------|---|----------------|-------|------------|
| | Раздел 1. Раздел 1. Общие сведения о современных ИТ-сервисах и трендах в ИТ | | | |



| | | | | |
|--|--|---|----|--------------------------------|
| 1.1 | Роль ИТ в мире и в России. Современные тренды в развитии ИТ. Формирование специфики ИТ-сервисов. Типы и формы ИТ-сервисов. Связь ИТ с бизнесом. Управление контентом в ИТ. Профилирование ИТ-сервисов. Структура ИТ-сервисов в различных сферах бизнеса. Выявление закономерностей и различий при внедрении. Специфика при постановке задач для ИТ. /Лек/ | 3 | 4 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2 Э3 |
| 1.2 | Формирование специфики ИТ для сферы бизнеса. Особенности ИТ-сервисов, применяемые к конкретным задачам бизнеса. /Пр/ | 3 | 2 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2 Э3 |
| 1.3 | Изучение ИТ-сервисов, типов и форм, возможностей применения и особенностей внедрения. /Ср/ | 3 | 30 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2 Э3 |
| Раздел 2. Раздел 2. Специфика ИТ-сервисов. Методологии ИТ для управления ИС. Управление контентом | | | | |
| 2.1 | Подходы к управлению ИТ-сервисами. Отраслевая специфика и особенности внедрения ИТ-сервисов. Формирование этапов внедрения и общей модели взаимодействия ИТ с бизнесом. Введение в инструменты управления ИТ. Методологии ИТ: ИТIL, COBIT, MOF. Информационная безопасность и ИТ-сервисы. Формирование процессов управления бизнес-процессами в ИТ. Связь контента в ИТ с ИС. Использование инструментов управления для работы по внедрению ИТ-сервисов. Разработка ИТ-сервисов, учитывая практические аспекты и теоретические допущения. Согласование управления ИТ с методологиями ИТIL и COBIT. /Лек/ | 3 | 2 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2 Э3 |
| 2.2 | Отраслевая специфика и особенности внедрения ИТ-сервисов. Применение методологии ИТIL для управления ИТ-сервисами и контентом. Применение методологии COBIT для управления ИТ-сервисами и контентом. /Пр/ | 3 | 2 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2 Э3 |
| 2.3 | Изучение особенностей методологии ИТIL, ключевых элементов и их влияния на ИТ-сервисы и контент. Изучение особенностей внедрения ИТ-сервисов на основании процессов, сформированных в ИТIL. Изучение особенностей методологии COBIT, ключевых элементов и их влияния на ИТ-сервисы и контент. Изучение особенностей внедрения ИТ-сервисов на основании процессов, сформированных в COBIT. /Ср/ | 3 | 30 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2 Э3 |
| Раздел 3. Раздел 3. Применение ИТ-сервисов для бизнеса. Планирование, управление, развитие | | | | |



| | | | | |
|---|--|---|------|--------------------------------|
| 3.1 | Формирование совместного процесса внедрения ИТ-сервисов с бизнес-процессами. Создание показателей и метрик для внедрения ИС. Работа с контентом в ИТ. Экономическое обоснование внедрения ИТ-сервисов. Расчет бюджета для внедрения ИТ-сервисов. Особенности внедрения. /Лек/ | 3 | 2 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2 Э3 |
| 3.2 | Планирование внедрения ИТ-сервисов. Управление и модернизация ИТ-сервисов. Экономические аспекты ИТ. /Пр/ | 3 | 4 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2 Э3 |
| 3.3 | Изучение типовых и отраслевых метрик, определяющих количественные и качественные показатели ИТ-сервисов. Изучение способов расчета экономических показателей внедрения, управления и модернизации ИТ-сервисов. Формирование бюджета на ИТ. /Ср/ | 3 | 30,3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2 Э3 |
| Раздел 4. Иная контактная работа | | | | |
| 4.1 | Индивидуальные консультации, текущий контроль /ИКР/ | 3 | 1,7 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Э1 Э2 Э3 |

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Перечень видов оценочных средств

Тестирование

6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

Примеры вопросов для теста:

1. Какой раздел включен в COBIT 5?

- a. Информационная безопасность
- b. Управление ИТ-рисками
- c. Управление ИТ-изменениями
- d. Управление ИТ-знаниями

2. Что является основной структурой для управления в ITSM?

- a. ИТ-служба
- b. ИТ-сервисом
- c. SLA
- d. ServiceDesk

3. Одна из целей внедрения методологии ITIL – это

- a. Интеграция сервисов с действующими бизнес-процессами
- b. Создание единого портала для работы со всеми бизнес-процессами
- c. Управление персоналом в организации
- d. Создание бюджета в сфере ИТ

6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Примеры вопросов для теста:

1. Выберите решение, из представленных ниже, которое проблематично внедрить «на лету».

- a. Корпоративные коммуникации в формате видеоконференций
- b. Адресно-телефонный справочник
- c. Хранилище документов
- d. Корпоративные фотоотчеты

2. Какие показатели обязательно закладываются в результат формирования ИТ-стратегии?

- a. Показатели выручки по компании
- b. Показатели удовлетворенности пользователей
- c. Показатели деятельности компании с точки зрения ИТ



d. Показатели отклонений в бюджетной оценке

3. Какая методология является стандартом «де факто» для формирования ИТ-сервисов?

- a. ITIL
- b. COBIT
- c. MOF
- d. PMBOK

6.4. Критерии оценивания

Промежуточная аттестация проводится в виде тестирования. Всего 20 тестовых вопросов. Продолжительность теста – 35 минут.

При подведении итогов учитываются результаты только промежуточной аттестации:

0-59 баллов – неудовлетворительно/незачтено;

60-74 баллов – удовлетворительно/зачтено;

75-89 баллов – хорошо/зачтено;

90-100 баллов – отлично/зачтено

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Рекомендуемая литература

7.1.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Ресурс |
|------|---------------------|--|--|--------|
| Л1.1 | Лапыгин Ю.Н. | Управленческий консалтинг: учебник (https://znanium.com/catalog/document?id=430369) | Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024 | ЭБС |
| Л1.2 | Беляцкая Т. Н. | Предпринимательская деятельность и управление проектами в ИТ-сфере: учебное пособие (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=711493) | Минск : РИПО, 2023 | ЭБС |
| Л1.3 | Чекмарев А. В. | Управление цифровыми проектами и процессами: учебное пособие для академического бакалавриата (https://urait.ru/bcode/535238) | Москва : Юрайт, 2024 | ЭБС |

7.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Ресурс |
|------|---------------------|--|--|--------|
| Л2.1 | | Информационные технологии управления бизнес- процессами предприятия: статья (https://znanium.com/catalog/document?id=333774) | Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018 | ЭБС |

7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

| | |
|----|--|
| Э1 | Университетская библиотека онлайн [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ООО Директмедиа Паблишинг http://biblioclub.ru |
| Э2 | Юрайт [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Юрайт. https://urait.ru/ |
| Э3 | Znanium.com [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / Науч. электрон. б-ка http://znanium.com/ |

7.3 Перечень информационных технологий

7.3.1 Программное обеспечение

LMS Moodle

ПО Kaspersky

7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)



Для реализации дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения: доска, парты, мультимедийное и аудиооборудование.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: цифровые образовательные ресурсы, а также используется переносное и / или стационарное мультимедийное оборудование (экран, ноутбук, проектор, колонки).

Для семинарских занятий используются аудитории оснащенные обычной доской, партами, переносным мультимедийным и аудиооборудованием (в случае необходимости).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Успешное изучение курса требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на семинарах, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой. Запись лекции – одна из форм активной работы студентов, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки. Последующая работа над текстом лекции воскрещает в памяти ее содержание, позволяет развивать экономическое мышление. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы студенты имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу. Важным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой. При изучении дисциплины необходимо изучить вопросы, которые преподаватель вынес на самостоятельное изучение, быть готовым к обсуждению этих вопросов.

К промежуточной аттестации необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. После этого у обучающегося должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и семинарских занятиях позволит успешно освоить дисциплину.

В случае применения при обучении дисциплины электронного обучения, дистанционных образовательных технологий общение обучающихся и преподавателя осуществляется в режиме реального времени (онлайн-лекции (вебинары), чаты, видео-конференции и др.) или отложенного времени (система дистанционного обучения Moodle, форумы, электронная почта и др.).

Большую часть времени обучающиеся самостоятельно работают с учебно-методическими материалами. Студенты имеют возможность консультироваться с преподавателем по всем вопросам, возникающим в ходе самостоятельной работы посредством электронной почты, социальных сетей и т.п.

Доступ обучающегося к учебным ресурсам в режиме отложенного времени, самостоятельной работы осуществляется через сеть Интернет в удобном для него месте, времени и темпе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение, дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Реализация дисциплины с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО, ДОТ) осуществляется на основании «Положения о реализации основных и дополнительных образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Челябинский государственный университет», «Положения о порядке зачета обучающимися по основным профессиональным образовательным программам высшего образования в ФГБОУ ВО «ЧелГУ» результатов освоения в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, дополнительных образовательных программ» посредством электронной информационно-образовательной среды ФГБОУ ВО «ЧелГУ». В исключительных случаях (форс-мажор и т.п.) при реализации образовательной деятельности с применением ЭО, ДОТ могут применяться компоненты, не входящие в перечень электронной информационно-образовательной среды.

10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием специальных технических средств и информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по



запросу обучающегося (мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения и с нарушением слуха, ассистивные информационные технологии).

При необходимости для обучающихся с нарушениями зрения на рабочих местах для проведения практических или лабораторных занятий устанавливается специальное программное обеспечение (программа речевой навигации, речевые синтезаторы, экранные лупы).

В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом нарушений их здоровья.

Для освоения дисциплины инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется доступ к печатным источникам, имеющимся в научной библиотеке ЧелГУ, с помощью специальных технических средств; доступ с помощью специальных технических и программных средств к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах.

Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и особенностям восприятия информации.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обучающимся с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается по их заявлению предоставление в доступной форме в зависимости от их индивидуальных особенностей инструкции о порядке проведения промежуточной аттестации, оценочных средств и возможности ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно шрифтом Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование предоставленных ЧелГУ или собственных технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на задания, процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.