

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова»

**СОГЛАСОВАНО**

Декан ФИТ

А.С. Авдеев

## **Рабочая программа дисциплины**

Код и наименование дисциплины: **Б1.В.9 «Управление информационными системами в экономике»**

Код и наименование направления подготовки (специальности): **09.03.03**

**Прикладная информатика**

Направленность (профиль, специализация): **Прикладная информатика в экономике**

Статус дисциплины: **часть, формируемая участниками образовательных отношений (вариативная)**

Форма обучения: **очно - заочная**

<b>Статус</b>	<b>Должность</b>	<b>И.О. Фамилия</b>
Разработал	доцент	В.М. Патудин
Согласовал	Зав. кафедрой «ИСЭ»	А.С. Авдеев
	руководитель направленности (профиля) программы	А.С. Авдеев

г. Барнаул

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции из УП и этап её формирования	Содержание компетенции	В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
		знать	уметь	владеть
ОПК-1	способностью использовать нормативно-правовые документы, международные и отечественные стандарты в области информационных систем и технологий	Нормативно-правовые документы, структуру и содержание международных и отечественных стандартов сервис-менеджмента ИС	Использовать интернет-ресурсы нормативно-правовых документов сервис-менеджмента ИС.	Web-сервисами интернет-ресурсов нормативно-правовых документов сервис-менеджмента ИС.
ПК-2	способностью разрабатывать, внедрять и адаптировать прикладное программное обеспечение	Основные процессы ИТ-сервис-менеджмента ИС библиотек: ITIL v.2, ITIL v.3	Использовать процессы ИТ-сервис-менеджмента на стадиях жизненного цикла ИС	Инструментальными средствами моделирования бизнес-процессов ИТ-сервис-менеджмента
ПК-24	способностью готовить обзоры научной литературы и электронных информационно-образовательных ресурсов для профессиональной деятельности	Основы ИТ-сервис-менеджмента ИС	Использовать электронные информационно-образовательные ресурсы сервис-менеджмента ИС	Web-сервисами электронных информационно-образовательных ресурсов сервис-менеджмента ИС

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплины (практики), предшествующие изучению дисциплины, результаты освоения которых необходимы для освоения данной дисциплины.	Информационные системы и технологии, Программное обеспечение информационных систем
Дисциплины (практики), для которых результаты освоения данной дисциплины будут необходимы, как входные знания, умения и владения для их изучения.	Корпоративные информационные системы, Корпоративные решения на базе 1С

**3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося**

Общий объем дисциплины в з.е. /час: 2 / 72

Форма промежуточной аттестации: Зачет

Форма обучения	Виды занятий, их трудоемкость (час.)				Объем контактной работы обучающегося с преподавателем (час)
	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Самостоятельная работа	
очно - заочная	17	17	0	38	40

**4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**Форма обучения: очно - заочная**

**Семестр: 9**

**Лекционные занятия (17ч.)**

**1. Процессный подход к управлению организацией {беседа} (3ч.)**[1] Введение в процессный менеджмент организации. Основные понятия процессного менеджмента: определение бизнес-процесса, понятие «сеть бизнес-процессов организации», определение процессного подхода к управлению, методологии описания бизнес-процессов.

**2. ИТ-сервис-менеджмент как процессная модель управления ИС {беседа} (2ч.)**[1,3,4,5,6,7,8,9] Основные понятия ИТ-сервис-менеджмента, характеристики ИТ-сервиса. Понятие библиотеки ITIL/ITSM как свода знаний о процессах ИТ-сервис-менеджмента.

**3. Процессы ИТ-сервис-менеджмента библиотеки ITIL v.2 {беседа} (4ч.)**[3,4,5] Содержание библиотеки ITIL v.2.

Процессы управления поддержкой сервисов: процесс управления инцидентами, процесс управления проблемами, процесс управления конфигурациями, процесс управления изменениями, процесс управление релизами.

Процессы управления предоставлением ИТ-сервисов: процесс управления уровнем ИТ-сервиса, процесс управления мощностями, процесс управления доступностью ИТ-сервисов, процесс управления непрерывностью предоставления ИТ-сервисов, процесс управления финансами ИТ-службы, процесс управления безопасностью.

**4. Обзор процессов ИТ-сервис-менеджмента библиотеки ITIL v.3 {беседа} (4ч.)**[1,6] Содержание библиотеки ITIL v.3. Основные процессы ITIL v.3:

стратегии обслуживания, проектирование услуг, внедрение услуг, оказание услуг, непрерывное совершенствование услуг.

**5. Инструментальные средства моделирования бизнес-процессов ИТ-сервис-менеджмента {беседа} (4ч.)[2,10,11]** Создание моделей бизнес-процессов ИТ-сервис-менеджмента с использованием ПП Business Studio, ПП Бизнес инженер, Microsoft Visio, График-студио Лайт

#### **Лабораторные работы (17ч.)**

**1. Создание моделей процессов управления поддержкой сервисов библиотеки ИТIL v.2 {тренинг} (4ч.)[2,3,4,5]** Создание модели процесса управления инцидентами и процесса управления проблемами библиотеки ИТIL v.2.

**2. Создание моделей процессов управления поддержкой сервисов библиотеки ИТIL v.2 {тренинг} (4ч.)[2,3,4,5]** Создание модели процесса управления конфигурациями, процесса управления изменениями, процесса управления релизами библиотеки ИТIL v.2.

**3. Создание моделей процессов управления предоставлением сервисов библиотеки ИТIL v.2 {тренинг} (3ч.)[2,3,4,5]** Создание модели процесса управления уровнем ИТ-сервиса, процесса управления мощностями библиотеки ИТIL v.2.

**4. Создание моделей процессов управления предоставлением сервисов библиотеки ИТIL v.2 {тренинг} (3ч.)[2,3,4,5]** Создание модели процесса управления доступностью ИТ-сервисов, процесса управления непрерывностью предоставления ИТ-сервисов библиотеки ИТIL v.2

**5. Создание моделей процессов управления предоставлением сервисов библиотеки ИТIL v.2 {тренинг} (3ч.)[2,3,4,5]** Справления безопасностью библиотеки ИТIL v.2

#### **Самостоятельная работа (38ч.)**

**1. Подготовка к лабораторным работам {тренинг} (20ч.)[2,3,4,5]** Изучение учебно-методических материалов дисциплины

**2. Подготовка к контрольным опросам {тренинг} (18ч.)[1,2,3,4,5,6,7]** Изучение учебно-методических материалов дисциплины

#### **5. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Для каждого обучающегося обеспечен индивидуальный неограниченный доступ к электронно-библиотечным системам: Лань, Университетская библиотека он-лайн, электронной библиотеке АлтГТУ и к электронной информационно-образовательной среде:

1. Основы сервис-менеджмента информационных систем: учебное пособие /

В.М. Патудин. – Алт. гос. техн. ун-т им. И.И.Ползунова, 2018. – 360 с. – URL: [http://elib.altstu.ru/eum/download/ise/Patudin\\_OsnSMIS\\_up.pdf](http://elib.altstu.ru/eum/download/ise/Patudin_OsnSMIS_up.pdf)

2. Инструментальные средства проектирования IT-сервисов: лабораторный практикум / В.М. Патудин. – Барнаул : Алт. гос. техн. ун-т, 2018. – 148 с. – URL: [http://elib.altstu.ru/eum/download/ise/Patudin\\_InstrSrProjITServLP\\_mu.pdf](http://elib.altstu.ru/eum/download/ise/Patudin_InstrSrProjITServLP_mu.pdf)

## **6. Перечень учебной литературы**

### **6.1. Основная литература**

3. Долженко, А.И. Управление информационными системами / А.И. Долженко ; Национальный Открытый Университет "ИНТУИТ". - Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий, 2008. - 162 с.: ил.,табл., схем.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=233759>

4. Бараксанов, Д.Н. Управление IT-сервисами и контентом : учебное пособие / Д.Н. Бараксанов, Ю.П. Ехлаков ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР), Факультет дистанционного обучения. - Томск: ТУСУР, 2015. - 144 с.: схем., ил. - Библиогр.: с. 134-136 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480595>.

### **6.2. Дополнительная литература**

5. Тебайкина, Н.И. Применение концепции ITSM при вводе в действие информационных систем : учебное пособие / Н.И. Тебайкина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Уральский федеральный университет им. первого Президента России Б. Н. Ельцина. - Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2014. - 73 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7996-1249-8; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=276545>

6. Скрипник, Д.А. ITIL. IT Service Management по стандартам V.3.1 / Д.А. Скрипник. - 2-е изд., испр. - Москва : Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. - 374 с.: схем. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429068>

## **7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

7. Компания «IT Expert» - <http://www.itexpert.ru/>
8. The IT Service Management Forum (itSMF) России - <http://www.itsmfforum.ru/>
9. The IT Service Management Forum International (itSMF) - <http://www.itsmfi.org>
10. ИТ-компания «Современные технологии управления»-  
<http://www.businessstudio.ru/>
11. ИТ-компания «Бизнес-инжиниринговые технологии» -<http://www.betec.ru/>

## **8. Фонд оценочных материалов для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Содержание промежуточной аттестации раскрывается в комплекте контролирующих материалов, предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС, которые хранятся на кафедре-разработчике РПД в печатном виде и в ЭИОС.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) по дисциплине представлен в приложении А.

## **9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Для успешного освоения дисциплины используются ресурсы электронной информационно-образовательной среды, образовательные интернет-порталы, глобальная компьютерная сеть Интернет. В процессе изучения дисциплины происходит интерактивное взаимодействие обучающегося с преподавателем через личный кабинет студента.

<b>№пп</b>	<b>Используемое программное обеспечение</b>
1	Business Studio
2	Microsoft Office Visio
3	LibreOffice
4	Windows
5	Антивирус Kaspersky

<b>№пп</b>	<b>Используемые профессиональные базы данных и информационные справочные системы</b>
1	Бесплатная электронная библиотека онлайн "Единое окно к образовательным ресурсам" для студентов и преподавателей; каталог ссылок на образовательные интернет-ресурсы ( <a href="http://Window.edu.ru">http://Window.edu.ru</a> )
2	Национальная электронная библиотека (НЭБ) — свободный доступ читателей к фондам российских библиотек. Содержит коллекции оцифрованных документов (как открытого доступа, так и ограниченных авторским правом), а также каталог изданий, хранящихся в библиотеках России. ( <a href="http://нэб.рф/">http://нэб.рф/</a> )

## **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

<b>Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>
учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа
учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
помещения для самостоятельной работы
лаборатории

Материально-техническое обеспечение и организация образовательного процесса по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

здоровья осуществляется в соответствии с «Положением об обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья».