Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение

высшего образования

**«ФинансоВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**при Правительстве Российской Федерации»**

**(Финансовый университет)**

**Кафедра «Бизнес-информатика»**

|  |  |
| --- | --- |
| утверждаю  Проректор по учебной  и методической работе  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.А. Каменева  « 22 » сентября 2020 г. |  |

**Н.Ф.Алтухова**

**Управление жизненным циклом ИТ-услуг**

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению подготовки

38.04.05 «Бизнес-информатика»,

направленность программы магистратуры

«Управление информационными технологиями в цифровой экономике»

*Рекомендовано Ученым советом Факультета*

*информационных технологий т анализа больших данных,*

*протокол № 28 от 15 сентября 2020 г.*

*Одобрено кафедрой «Бизнес-информатика»,*

*протокол № 11 от 23 июня 2020 г.*

**Москва – 2020**

**УДК**

**ББК**

**А 52**

**Рецензент:** Славин Б.Б., к.ф.-м.н., профессор кафедры «Бизнес-информатика», научный руководитель Факультета информационных технологий и анализа больших данных

**А52 Алтухова Н.Ф «Управление жизненным циклом ИТ-услуг».**

Рабочая программа дисциплины предназначена для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.04.05 «Бизнес-информатика», направленность программы магистратуры «Управление информационными технологиями в цифровой экономике» – М.: Финансовый университет, кафедра «Бизнес-информатика», 2020– 15 с.

В рабочей программе дисциплины определены ее цель, место в структуре ООП, требования к результатам освоения дисциплины, содержание программы, тематика практических занятий, формы самостоятельной работы, оценочные средства для текущего контроля и промежуточной аттестации, учебно-методическое и информационное обеспечение.

**Учебное издание**

**Алтухова Наталья Фаридовна**

**Управление жизненным циклом ИТ-услуг**

*Программа дисциплины*

Компьютерный набор и верстка Н.Ф.Алтухова

Формат 60×90/16. Гарнитура Times New Roman  
Усл.п.л.. Изд. № -2020. Тираж 30 экз.

Заказ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отпечатано в Финансовом университете

©Алтухова Наталья Фаридовна, 2020

© Финансовый университет,2020

***Содержание***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Наименование дисциплины………………………………………………….…... | 3 |
| 2. | Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с планируемыми результатами обучения по дисциплине………………………………. | 3 |
| 3. | Место дисциплины в структуре образовательной программы……………….... | 5 |
| 4. | Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся……………………………………………………………... | 5 |
| 5. | Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий…………………………………………………………..………. | 5 |
| 5.1. | Содержание дисциплины……………………………………………………….... | 5 |
| 5.2. | Учебно-тематический план………………………………………………………. | 7 |
| 5.3. | Содержание семинаров, практических занятий……………………………….... | 8 |
| 6. | Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине…………………………………………………..... | 9 |
| 6.1. | Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы……………………………….. | 9 |
| 6.2. | Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю ……………………..……………………………………………………………….. | 10 |
| 7. | Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине………………………………………………..…… | 11 |
| 8. | Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины………………………………………………………… | 13 |
| 9. | Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины…………………….…… | 14 |
| 10. | Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины………………………………………………………………….……. | 15 |
| 11. | Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем………………………………………………………………………………. | 15 |
| 12. | Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине………………………………….….. | 16 |

# 1.Наименование дисциплины

«Управление жизненным циклом ИТ-услуг».

# 2.Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с планируемыми результатами обучения по дисциплине

В результате изучения дисциплины у студентов должны быть сформированы следующие компетенции:

Таблица 1.

| Код компетенции | Наименование компетенции | Индикаторы достижения компетенции | Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции |
| --- | --- | --- | --- |
| **ДКН-2** | Способность управлять разработкой и внедрением цифровых платформ в деятельность организаций | 1. Консультирует по вопросам применения цифровых платформ 2. Предлагает обоснованный выбор инструментальных средств и методологий для разработки цифровых платформ | **Знать:**  - особенности управления жизненного цикла ИТ-услуг в рамках известных методологий,  - специфику инструментальных средств, используемых ИТ-службами организации для управления жизненным циклом ИТ-услуг и цифровых платформ в организации  **Уметь:**  **-**применять на практике методологии управления жизненным циклом ИТ-услуг для различных внутренних и внешних ИТ-проектов  -применять на практике ИТ-решения, используемые для разработки цифровых платформ и управления этим процессом |
| **ПКН-9** | Способность управлять непрерывностью бизнеса с использованием ИТ | 1. Демонстрирует понимание необходимости и проектирует системы управления ИТ рисками. 2. Владеет основами нормативного регулирования в области защиты информации. 3. Владеет основными инструментами защиты информации. | **Знать:**  - теоретические основы для оценки ИТ-рисков и управления ими в ИТ-департаменте организации;  - правовую базу для обеспечения безопасности ИТ-систем организации и инструменты защиты информации;  **Уметь:**  - применять на практике известные методики для оценки ИТ-рисков и управления ими в ИТ-департаменте; адаптировать их под задачи организации;  - использовать положения норм правового регулирования и инструменты защиты информации в области защиты ИТ |

# 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление жизненным циклом ИТ-услуг» относится к дисциплинам модуля направленности образовательной программы.

# 4. Объем дисциплины(модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся

Таблица 2

| Вид учебной работы по дисциплине | Всего  (в з/ед. и часах) | Модуль 2  (в часах) |
| --- | --- | --- |
| Общая трудоемкость дисциплины | 3 зач. ед./108 час. | 108 |
| Контактная работа-Аудиторные занятия | 40 | 40 |
| Лекции | 10 | 10 |
| Семинары, практические занятия, | 30 | 30 |
| Самостоятельная работа | 68 | 68 |
| Вид текущего контроля | Контрольная работа | Контрольная работа |
| Вид промежуточной аттестации | Экзамен | Экзамен |

# 

# 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

***5.1. Содержание дисциплины***

**Тема 1. Обзор этапов жизненного цикла ИТ-услуг**

Ценности и цели ИТ для бизнеса, для ИТ-директора, для инженера. Основы процессной модели управления службой информационных систем (ИС) в ее взаимосвязи с ИТ-услугами.Основные понятия управления ИТ-услугами.Этапы жизненного цикла и процессы (MALC – ManagingAcrosstheLifeCicle). Формирование бизнес-ценности на каждом этапе жизненного цикла. ИТ-услуги и другие ключевые понятия ITSM. Организация управления ИТ-услугами. Определение и измерение бизнес-ценности. Формирование бизнес-ценности при предоставлении и эксплуатации услуг. Проверка и демонстрация ценности при преобразовании услуг. Измерения ИТ-услуг в контексте бизнес-ценности. Методологические основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия, базирующиеся на библиотеке передового опыта ITIL и модели ITSM.

**Тема 2. Коммуникации и интересы участников управления услугами**

Управление взаимоотношениями с бизнесом в течение жизненного цикла ИТ-услуг. Управление коммуникациями на каждом этапе жизненного цикла

**Тема 3. Интеграция процессов управления ИТ-услугами**

Объединяющая роль стратегии управления услугами. Проектирование и предоставление ИТ-услуг в контексте жизненного цикла. Преобразование и контроль ИТ-услуг в контексте жизненного цикла. Эксплуатация и поддержка ИТ-услуг в контексте жизненного цикла. Входы и выходы процессов в системе управления услугами.

**Тема 4. Руководство и управление услугами в течение их жизненного цикла**

Управление ожиданиями и требованиями заказчиков. Постоянное совершенствование услуг. Разработка стратегии как этап жизненного цикла услуг: назначение, основные принципы и результаты. Типы поставщиков услуг. Построение стратегии как этап жизненного цикла услуг. Руководство и стратегическое управление в сфере ИТ-услуг. Управление ИТ-услугами в контексте целей и планов организации. Типы поставщиков ИТ-услуг. Организационное планирование

**Тема 5. Измерение и оценка процессов и системы управления ИТ-услугами**

Подход к измерению. Показатели и метрики. Оценка и планирование совершенствования управления ИТ-услугами. Аудит системы управления ИТ-услугами. Оценка и управление ИТ-рисками как инструмент регулирования качества предоставления ИТ-услуг. Организация процессов защиты информации, инструменты для обеспечения защиты информации ИТ-решений организации.

Тема 6. Информационные системы для управления работой ИТ-департамента

Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами: Методология компании Hewlett-Packard, представленная моделью ITSM ReferenceModel и программные средства автоматизации управления ИТ-инфраструктурой предприятия HP OpenView. Модель информационных процессов ITSM ReferenceModel. Программные решения HP OpenView. Управление ИТ-ресурсами. Решения IBM по управлению информационными системами: модель информационных процессов ITPM и семейство продуктов IBM/Tivoli для управления. Модель информационных процессов ITPM. Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli. Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем: набор инструментов, моделей, методик и рекомендаций Microsoft для решения задач управления ИТ-инфраструктурой предприятия, которые призваны обеспечить построение управляемых ИС высокой надежности, доступности и защищенности. Методологическая основа построения управляемых ИС. Инструментарий управления ИТ-инфраструктурой: 1С: ITIL.

***5.2. Учебно-тематический план***

Таблица 3

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Трудоемкость в часах | | | | | | Формы текущего контроляуспеваемости |
| Всего | Аудиторная работа | | | | Самостоятельная работа |
| Общая | Лекции | Семи нары, практические занятия | Занятия в интерак- тивных  формах, % от аудиторных занятий |
| 1. | Обзор этапов жизненного цикла ИТ-услуг | 16 | 5 | 1 | 4 | 6 | 11 | Дискуссия,  Обсуждение |
| 2. | Коммуникации и интересы участников управления услугами | 16 | 5 | 1 | 4 | 6 | 11 | Выполнение индивидуаль-ных заданий |
| 3. | Интеграция процессов управления ИТ-услугами | 17 | 6 | 2 | 4 | 5 | 11 | Выполнение индивидуаль-ных заданий |
| 4. | Руководство и управление услугами в течение их жизненного цикла | 19 | 8 | 2 | 6 | 5 | 11 | Выполнение индивидуальных заданий |
| 5 | Измерение и оценка процессов и системы управления ИТ-услугами | 19 | 8 | 2 | 6 | 5 | 11 | Выполнение индивидуальных заданий |
| 6 | Информационные системы для управления работой ИТ-департамента | 21 | 8 | 2 | 6 | 5 | 13 | Выполнение индивидуальных заданий, подготовка к защите контрольной работы |
|  | В целом по дисциплине | 108 | 40 | 10 | 30 | 32 | 68 | Контрольная работа |
|  | Итогов %: |  |  |  |  | 80 |  |  |

***5.3. Содержание семинаров, практических занятий***

Таблица 4

| **Наименование тем (разделов) дисциплины** | **Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9** | **Формы проведения занятий** |
| --- | --- | --- |
| Обзор этапов жизненного цикла ИТ-услуг | * Жизненный цикл ИТ-услуги как чередование этапов и одного основополагающего уровня, охватывающего все этапы: Этап «Планирование»., Этап «Внедрение», Этап «Эксплуатация», уровень «Управление» * Формирование бизнес-ценности на каждом этапе жизненного цикла. ИТ-услуги и другие ключевые понятия ITSM. Организация управления ИТ-услугами * Методологические основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия, базирующиеся на библиотеке передового опыта ITIL и модели ITSM | Интерактивная: обсуждение в режиме дискуссии |
| Коммуникации и интересы участников управления услугами | * Управление коммуникациями на каждом этапе жизненного цикла * Человеческий фактор при организации коммуникационного процесса | Интерактивная: разбор бизнес-кейса ИТ-компании |
| Интеграция процессов управления ИТ-услугами | * Проектирование и предоставление ИТ-услуг в контексте жизненного цикла * Преобразование и контроль ИТ-услуг в контексте жизненного цикла * Эксплуатация и поддержка ИТ-услуг в контексте жизненного цикла | Интерактивная:  Выполнение практического задания с последующим обсуждением «узких» мест |
| Руководство и управление услугами в течение их жизненного цикла | * Управление ожиданиями и требованиями заказчиков * Разработка стратегии как этап жизненного цикла услуг: назначение, основные принципы и результаты * Построение стратегии как этап жизненного цикла услуг | Интерактивная: разбор бизнес-кейса ИТ-компании, анализ материалов ИТ изданий |
| Измерение и оценка процессов и системы управления ИТ-услугами | * Показатели и метрики * Оценка и планирование совершенствования управления ИТ-услугами | Интерактивная:  Проведение процедуры оценки рисков и разработки системы метрик в форме кейса реальной ИТ-компании |
| Информационные системы для управления работой ИТ-департамента | * Анализ подходов вендоров к построению управляемых информационных систем: набор инструментов, моделей, методик и рекомендаций для решения задач управления ИТ-инфраструктурой предприятия | Интерактивная: анализ результатов обзора ИТ- инструментов в режиме групповой дискуссии с последующим обсуждением |

# 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

***6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы***

Таблица 5

| Наименование тем (разделов) дисциплины | Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение | Формы внеаудиторной самостоятельной работы |
| --- | --- | --- |
| Обзор этапов жизненного цикла ИТ-услуг | * Формирование бизнес-ценности при предоставлении и эксплуатации услуг. Проверка и демонстрация ценности при преобразовании услуг. Измерения ИТ-услуг в контексте бизнес-ценности | Презентация результатов исследования предложенной проблемы |
| Коммуникации и интересы участников управления услугами | * Проблема взаимодействия с бизнесом (внешний и внутренний бизнес-заказчик) по этапам жизненного цикла ИТ-услуг: анализ проблем | Презентация результатов исследования по заданной теме. |
| Интеграция процессов управления ИТ-услугами | * Объединяющая роль стратегии управления услугами | Изучение методических материалов по теме в электронном виде и рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, интернет-источников.  Обсуждение с участием практиков ИТ-отрасли. |
| Руководство и управление услугами в течение их жизненного цикла | * Управление ИТ-услугами в контексте целей и планов организации. * Типы поставщиков ИТ-услуг * Организационное планирование | Дискуссия, основанная на «лучших практиках» внедрения. |
| Измерение и оценка процессов и системы управления ИТ-услугами | * Аудит системы управления ИТ-услугами | Изучение методических материалов по теме в электронном виде и рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, интернет-источников.  Обсуждение с участием практиков ИТ-отрасли. |
| Информационные системы для управления работой ИТ-департамента | * Модель информационных процессов ITSM ReferenceModel | Изучение методических материалов по теме в электронном виде и рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, интернет-источников.  Обсуждение с участием практиков ИТ-отрасли. Выполнение контрольной работы и ее защита |

***6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю***

*Примерные темы контрольных работ:*

1. Разработка проекта каталога ИТ-услуг для компании.
2. Описание услуги «Управление в поставщиками» на основе модели ITSM/ITIL (для конкретной организации)
3. Описание услуги «Управление в поставщиками – внешним подрядчиками» на основе модели ITSM/ITIL(для конкретной организации).
4. Описание услуги «Управление релизами» на основе модели ITSM/ITIL (для конкретной организации).
5. Описание услуги «Управление инцидентами» на основе модели ITSM/ITIL (для конкретной организации).
6. Описание услуги «Запросами на обслуживание» на основе модели ITSM/ITIL (для конкретной организации).
7. Описание услуги «Управление конфигурациями» на основе модели ITSM/ITIL (для конкретной организации).
8. Описание услуги «Контроль операционного управления ИТ» на основе модели ITSM/ITIL (для конкретной организации).

# 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

***7.1. Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения в процессе освоения образовательной программы***

Перечень компетенций представлен в разделе 2, который характеризует перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

## 7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

Таблица 6

| **компетенция** | **типовые задания** |
| --- | --- |
| **ДКН-2**  Способность управлять разработкой и внедрением цифровых платформ в деятельность организаций | 1. Консультирует по вопросам применения цифровых платформ  Задание 1 Представить план разработки цифровой платформы с учетом заданного набора метрик в системе управления ЖЦ  Задание 2 Предложить и обосновать методику внедрения Ит-решения цифровой платформы) в госкомпании/ организации с учетом методологии управления ИТ-услугами  2. Предлагает обоснованный выбор инструментальных средств и методологий для разработки цифровых платформ  Задание 1 Оценить выбор инструментального средства для разработки цифровой платформы |
| **ПКН-9**  Способность управлять непрерывностью бизнеса с использованием ИТ | 1. Демонстрирует понимание необходимости и проектирует системы управления ИТ рисками.   Задание 1 Разработать систему оценки ИТ-рисков, интегрировав ее в существующую систему управления ИТ-услугами  Задание 2 Обосновать системность предложенной системы управления рисками в рамках реализуемого ИТ-проекта   1. Владеет основами нормативного регулирования в области защиты информации.   Задание 1 Проанализировать предложенные правовые нормы для поддержки процедур управления безопасностью информации на \_\_\_этапе жизненного цикла управления \_\_\_\_\_\_\_ИТ-услугой.  Задание 2 Применить предложенные нормы для поддержки процедур управления безопасностью информации на \_\_\_этапе жизненного цикла управления \_\_\_\_\_\_\_ИТ-услугой.   1. Владеет основными инструментами защиты информации.   Задание 1 Применить предложенный инструмент управления безопасностью на \_\_\_ этапе жизненного цикла управления \_\_\_\_\_\_\_ИТ-услугой.  Задание 2 оценить эффективность предложенного инструмента управления безопасностью на \_\_\_ этапе жизненного цикла управления \_\_\_\_\_\_\_ИТ-услугой. |

*Вопросы для подготовки к экзамену:*

1. Почему необходимо изменение акцента управления с продуктов или ресурсов на услуги.
2. Что мы наблюдаем в ИТ-менеджмента в связи со смещением акцента в управлении с продуктов (инструментов автоматизации) на услуги.
3. В чем состоит отличие управление ИТ-услугами от управления информационными системами.
4. Каковы основные компетентны системы управления ИТ-услугами.
5. Определите основные функции (процессы) системы управления ИТ-услугами, назначение и управляемые объекты.
6. Сформулируйте основные связи, входы и выходы этапов жизненного цикла услуги.
7. Охарактеризуйте логику построения основных книг библиотеки ITIL:от первичного анализа требований бизнеса на этапах построения стратегии и проектирования до улучшения услуги в процессе эксплуатации.
8. Что понимают под оценкой осуществимости в схеме деятельности по управлению уровнем услуг.
9. Роль управления изменениями в модели управления ИТ-услугами.
10. Служба поддержки пользователей: практика современного управления.
11. Современная практика управления инцидентами: проблемы, задачи.
12. Найти аргументы, доказывающие роль разработки стратегии в жизненном цикле услуги (взгляд со стороны поставщика услуги).
13. Факторы, влияющие на ценность услуги.
14. Характеристика поставщиков услуг.
15. Разработка стратегии услуги: улучшение ценности этой услуги.
16. Выбор внешнего поставщика – тренд на снижение издержек ИТ-подразделения. Риски при выборе и использовании внешнего поставщика услуг.
17. Возможности программных сред компаний HP и IBM и 1Сдля управления ИТ-услугами.

8**. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

**необходимой для освоения дисциплины**

1. Федеральный Закон Российской Федерации «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» № 149-ФЗ от 27.07.2006 г.
2. Государственная программа Российской Федерации «Цифровая экономика Российской Федерации» (в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=A36132024D1D0B85368792BFD329D4F85232AADB343CB46E69D9A8E35079811A68B630A21059645BN1e4A) Правительства РФ от 2.07.2017 N 1632-р).
3. Приказ Министерства связи «Об утверждении плана по импортозамещению программного обеспечения» от 01.02.2015 № 9

**Основная литература:**

[Зараменских, Е. П. Основы бизнес-информатики : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Е. П. Зараменских. — Москва : Юрайт, 2017. — 407 с.— Текст : непосредственный.— Зараменских, Е. П. Основы бизнес-информатики : учебник и практикум для вузов / Е. П. Зараменских. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 407 с. —ЭБС Юрайт. — URL:](javascript:DoNothing()) <https://urait.ru/bcode/451065> [(дата обращения: 04.08.2020).— Текст : электронный.](javascript:DoNothing())

**Дополнительная:**

1. Стратегическое управление информационными системами: учебник / ред. Г.Н. Калянова. — Москва: Интернет-Университет Информационных Технологий, 2010. — 511 с. — Текст : непосредственный. - То же. — ЭБС Университетская библиотека online. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=233489> [(дата обращения: 04.08.2020).— Текст : электронный.](javascript:DoNothing())

|  |  |
| --- | --- |
|  | 2.[Бирюков, А. Н. Процессы управления информационными технологиями : учебное пособие / А.Н. Бирюков. – Москва : КНОРУС, 2019. – 207 с. – Текст : непосредственный. – То же. — ЭБС BOOK.ru. — URL:](file://C:\Users\EVUgryumova\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Outlook\2GLFFD06\Бирюков,%20А.%20Н.%20Процессы%20управления%20информационными%20технологиями%20:%20учебное%20пособие%20\%20А.Н.%20Бирюков.%20–%20Москва%20:%20КНОРУС,%202019.%20–%20207%20с.%20–%20Текст%20:%20непосредственный.%20–%20То%20же.%20—%20ЭБС%20BOOK.ru.%20—%20URL:) <https://book.ru/book/932188> [(дата обращения: 04.08.2020). — Текст : электронный.](javascript:DoNothing()) |

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

1. <http://www.intuit.ru/>Каталог курсов Интернет Университета Информационных Технологий
2. [www.itsmforum.ru](http://www.itsmforum.ru) – Форум по ИТ-сервис-менеджменту
3. [www.realitsm.ru](http://www.realitsm.ru) – материалы об управлении ИТ-сервисами
4. [www.itsmportal.ru](http://www.itsmportal.ru) - информационный портал по управлению ИТ
5. [www.easmf.ru](http://www.easmf.ru) - Евразийский форум по управлению сервисами
6. [www.cio.ru](http://www.cio.ru) – журнал «Директор информационной службы»
7. Информационный портал www.cnews.ru
8. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) <http://elib.fa.ru/>
9. Электронно-библиотечная система BOOK.RU <http://www.book.ru>
10. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН» <http://biblioclub.ru/>
11. Электронно-библиотечная система Znanium<http://www.znanium.com>
12. Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» <https://www.urait.ru/>
13. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» <https://e.lanbook.com/>
14. Деловая онлайн-библиотека AlpinaDigital<http://lib.alpinadigital.ru/>
15. Научная электронная библиотека eLibrary.ru<http://elibrary.ru>
16. Национальная электронная библиотека <http://нэб.рф/>
17. Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки <https://dvs.rsl.ru/>
18. Финансовая справочная система «Финансовый директор» <http://www.1fd.ru/>
19. Информационный ресурс, содержащий информацию о зарегистрированных юридических лицах и индивидуальных предпринимателях («СПАРК»)
20. Пакет баз данных компании EBSCO Publishing, крупнейшего агрегатора научных ресурсов ведущих издательств мира<http://search.ebscohost.com>
21. Электронныепродуктыиздательства Elsevier. Коллекции: Business, management and Accounting; Economics, Econometrics and Finance <http://www.sciencedirect.com>
22. Коллекция научных журналов OxfordUniversityPress<https://academic.oup.com/journals/>
23. **Электронная коллекция книг издательства Springer:** SpringereBookshttp://link.springer.com/

# 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Таблица 7

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование методических материалов для обучающихся | Год утверждения | Адрес Интернет-ресурса |
| 1. Аннотация дисциплины | 2019 | Информационно-образовательный портал |

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

***11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения:***

1. Компьютерные программы общего назначения Windows, MicrosoftOffice

2.Антивирус ESETEndpointSecurity

***11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:***

Таблица 8

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Название рекомендуемых технических и компьютерных средств обучения | Наименование разделов и тем |
| 1 | Правовая база данных «КонсультантПлюс» | Все темы |
| 2 | Справочно-правовая система «Гарант» | Все темы |
| 3 | www.skrin.ru – Система комплексного раскрытия информации «СКРИН». | Все темы |
| 4 | www.iteam.ru/publications/strategy/ - ITeam-Технологии корпоративного управления. | Все темы |
| 5 | Информационная система СПАРК. | Все темы |
| 6 | Информационная система Bloomberg. | Все темы |
| 7 | Информационная система Thomson Reuters | Все темы |

***11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации:*** не предусмотрены.

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

Помещения для проведения лекций, семинарских занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.