

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Владимирский государственный университет**  
**имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**  
**(ВлГУ)**



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по  
образовательной деятельности

\_\_\_\_\_  
А.А.Панфилов  
«27» 06 \_\_\_\_\_ 2019г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫМИ СИСТЕМАМИ В ЭКОНОМИКЕ»**

Направление подготовки	<b>09.03.03 Прикладная информатика</b>
Профиль/программа подготовки	<b>Прикладная информатика в экономике</b>
Уровень высшего образования	<b>бакалавриат</b>
Форма обучения	<b>заочная (ускоренная форма обучения на базе СПО)</b>

Семестр	Трудоем- кость зач, ед./час.	Лек- ций, час.	Прак- тик.занятий, час.	Лаборат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экза- мен/зачет/зачет с оценкой)
<b>6</b>	<b>4/144</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>103</b>	<b>экзамен (27 час.)</b>
<b>Итого</b>	<b>4/144</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>103</b>	<b>экзамен (27 час.)</b>

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины: усвоение студентами современных подходов и стандартов в области управления экономическими информационными системами.

Задачи курса:

- знакомство с основными подходами к управлению экономическими информационными системами;
- знакомство с международными стандартами по управлению ИТ
- знакомство с методами организации служб HelpDesk и ServiceDesk
- знакомство с современными программными средствами для управления ИТ

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Управление информационными системами в экономике» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

Пререквизиты дисциплины: «Информационные системы и технологии», «Корпоративные информационные системы».

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
ПК-7.	Частичное	Знать: основные международные стандарты по поддержанию работоспособности экономических информационных систем Уметь: организовывать поддержку эксплуатации экономических информационных систем Владеть: навыками настройки, эксплуатации и сопровождения экономических информационных систем и сервисов
ПК-9.	Частичное	Знать: основные программные средства для управления экономическими информационными системами Уметь: выбирать и внедрять оптимальное программное обеспечение для управления экономической информационной системой Владеть: навыками использования программного обеспечения для управления экономическими информационными системами

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, **144** часов.

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем уч работы с применением интерактивных методов (в час/%)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Основные понятия ИТ-менеджмента	6	1-2	2			25	1/50	
2	Библиотека ITIL	6	3-6	2	2		25	2/50	1 рейтинг-контроль
3	Альтернативные подходы к управлению ИС	6	7-8	2	2		25	2/50	
4	Программные средства управления ИС	6	9-10			4	28	2/50	2, 3 рейтинг-контроль
Всего за 8-й семестр				6	4	4	103	7/50	экзамен
Наличие в дисциплине КП/КР					–				
Итого по дисциплине				<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>103</b>	<b>7/50</b>	<b>экзамен</b>

#### Содержание лекционных занятий по дисциплине

##### Тема 1. Основные понятия ИТ-менеджмента

ИТ-менеджмент. ИТ-сервис. Основные понятия и принципы ИТ-менеджмента. Управление ИТ-сервисами. Роль стандартов в управлении ИТ-сервисами. Обзор стандартов.

##### Тема 2. Библиотека ITIL

Библиотека ITIL: история и версии. Процессная модель ITIL. Обзор процессов. Процесс управления инцидентами. Служба Service Desk. Соглашение об уровне сервиса. Внедрение ITIL.

##### Тема 3. Альтернативные подходы к управлению ИС.

Стандарт ISO 20000. Управление ИС в ведущих ИТ-компаниях. Методология MOF. Методология IT Governance. Стандарт COBIT. Аудит информационных систем. Оценка зрелости информационных систем. ИТ-аутсорсинг.

##### Тема 4. Программные средства управление ИС.

Обзор программных средств для управления ИС. Решения 1С для управления экономическими ИС.

#### Содержание практических занятий по дисциплине

1. Процессный подход к управлению ИТ.
2. Библиотека ITIL. Процессы управления инцидентами и проблемами.
3. Библиотека ITIL. Процессы управления конфигурациями, изменениями и релизами.
4. Библиотека ITIL. Процессы управления уровнем сервиса, мощностью и доступностью.
5. Библиотека ITIL. Процессы управления непрерывностью, финансами и безопасностью.
6. Методология ValIT.
7. Методология RiskIT.
8. Программные средства HP для управления ИС.
9. Программные средства Microsoft для управления ИС.

### **Содержание лабораторных занятий по дисциплине**

1. Программное управление ИТ-проектом.
2. Исследование программных средств для управления ИТ-сервисами.
3. 1С:ITIL. Администрирование в системе. Работа с пользователями.
4. 1С:ITIL. Рабочие места. Активы.
5. 1С:ITIL. Работа с задачами.

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В преподавании дисциплины «Современные технологии разработки программного обеспечения» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (темы № 1 -4);*
- *Групповая дискуссия (тема № 1)*
- *Ролевые игры (темы № 2-3)*
- *Анализ ситуаций (темы № 1-3)*

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

### ***Текущий контроль успеваемости***

Контрольные задания для проведения текущего контроля

#### ***Рейтинг-контроль 1***

1. Поясните понятие и объекты ИТ-менеджмента.
2. Почему ИТ с точки зрения управления удобнее рассматривать как сервис?
3. Какова роль стандартов в управлении ИТ?
4. Приведите структуру описания процесса, связанного с управлением ИС.
5. Сформулируйте основные идеи ITIL .

#### ***Рейтинг-контроль 2***

1. Опишите процессную модель ITIL.
2. Каковы требования к службе ServiceDesk в ITIL?
3. Опишите процессную модель в ITIL.

4. Приведите описание любого бизнес-процесса, рассматриваемого ITIL (по Вашему выбору).
5. Какова роль и структура соглашения об уровне сервиса?

### ***Рейтинг-контроль 3***

1. Перечислите известные Вам подходы и стандарты к управлению ИС.
2. В чем состоят основные различия подходов ITIL и COBIT.
3. Какова структура библиотеки MOF?
4. Зачем нужно оценивать уровень зрелости ИС?
5. Опишите любое программное средство для управления ИС (по Вашему выбору).

В плане самостоятельной работы студенты письменно отвечают на приведенные вопросы для самостоятельной работы,

### ***Вопросы для самостоятельной работы студентов***

1. Поясните понятие ИТ-менеджмента.
2. Перечислите основные объекты ИТ-менеджмента.
3. Что определяет инфраструктура ИТ-предприятия?
4. Чем обусловлены постоянные изменения в ИС предприятий?
5. Поясните понятие «ИТ-сервис».
6. Приведите примеры корпоративных ИТ-сервисов.
7. Перечислите основные характеристики ИТ-сервисов.
8. Как задается характеристика «время обслуживания» для ИТ-сервиса?
9. Как задается характеристика «производительность» для ИТ-сервиса?
10. Почему в организационной структуре службы ИС целесообразно выделять подразделения разработки и сопровождения ИС?
11. Как характеризуется роль ИС-службы в современном бизнесе?
12. Чем модель ITSM отличается от традиционного функционального подхода к организации ИТ-службы?
13. Перечислите особенности проекта ITIL?
14. Какие разделы управления ИТ-сервисами описаны в текущей версии библиотеки ITIL?
15. Какие направления управления ИТ-услугами описаны в проекте ITIL Refresh?
16. Какие процессы включены в блок поддержки ИТ-сервисов?
17. Какие процессы включены в блок предоставления ИТ-сервисов?
18. Поясните назначение процесса управления инцидентами.
19. Поясните понятие «инцидент».
20. Приведите основные функции процесса управления инцидентами.
21. Какие уровни зрелости предприятий определены в модели СММ/СММІ ?
22. Как характеризуется начальный уровень зрелости предприятия по модели СММ/СММІ?
23. Как характеризуется повторяемый уровень зрелости предприятия по модели СММ/СММІ?
24. Какие документы и руководства входят в состав библиотеки документов Microsoft Operations Framework (MOF)?
25. На каких принципах основывается модель процессов эксплуатации и функции управления услугами MOF?
26. Какие категории квадрантов входят в модель процессов MOF?
27. Какие процессы описаны в квадранте «Изменения» модели MOF?
28. Какова структура стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000?
29. Как структурированы процессы предоставления услуг в ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000?
30. Как организованы взаимоотношения с бизнесом и подрядчиками в ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000?

31. В чем отличия в подходах к управлению услугами ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000 и *ITIL v.3*?
32. В чем состоят основные концепции COBIT?
33. Как структурирована процессная модель COBIT?
34. Как организовано описание процесса в COBIT?
35. Каков подход COBIT к оценке развитости процессов? В чем его отличия от подходов *CMM* и *CMMI*?
36. Поясните область применения набора инструментов, моделей, методик и рекомендаций Microsoft Solutions for Management.
37. Что описывают акселераторы решений (SA - Solution Accelerator)?
38. Какие задачи решает семейство продуктов Microsoft System Center?
39. Какие программные решения входят в семейство Microsoft System Center?
40. Поясните назначение Microsoft System Management Server 2003.
41. Поясните назначение Microsoft Operations Manager 2005.
42. Поясните назначение System Center Reporting Manager 2006.
43. Поясните назначение Microsoft System Center Data Protection Manager 2006.
44. Поясните назначение Microsoft System Center Capacity Planner 2006.
45. Назовите набор основных решений HP OpenView, предназначенных для централизованного управления ИТ-ресурсами предприятия.
46. Что позволяет реализовать программное обеспечение Tivoli в плане бизнес-ориентированного управления ИТ-инфраструктурой предприятия?
47. Какие области управления ИТ-инфраструктурой предприятия включают специализированные решения платформы Tivoli?
48. Какие функции операционной поддержки Tivoli позволяют снизить потенциальный уровень затрат, автоматизировать управление и повысить его эффективность?
49. Какие решения IBM Tivoli поддерживают базовые технологии?
50. Укажите основные решения по управлению ИТ, действующие на платформе 1С:Предприятие.

### *Тесты по дисциплине*

1. Назовите основные уровни ИТ-менеджмента
  - a. Операционный
  - b. Тактический
  - c. Стратегический
  
2. Назовите основную задачу направления "Мониторинг"
  - a. внедрение новых ИС
  - b. управление рисками и качеством
  - c. аудит процессов службы ИС
  
3. На что влияет процессная модель
  - a. на полномочия функциональных менеджеров
  - b. на формы осуществления полномочий
  - c. на координацию функций менеджеров
  
4. В каком случае возможен переход к процессной модели
  - a. формализация опыта организации
  - b. использование передового опыта управления службой ИС
  - c. регламентация процесса и составляющих его работ
  
5. Что можно отнести к корпоративным ИТ-сервисам
  - a. электронная почта

- b. бизнес-приложения
- c. сетевая инфраструктура

6. Какой параметр ИТ-сервиса определяет решаемую задачу и ее предметную область

- a. Функциональность
- b. Производительность
- c. Конфиденциальность

7. На каком этапе определяется масштаб сервиса

- a. на этапе планирования
- b. на этапе организации
- c. на этапе эксплуатации

8. Назовите основные составляющие процесса

- a. Цели
- b. критерии результата
- c. ресурсы

9. На чем основан подход ITIL/ITSM

- a. на сборе передовой практики управления службой ИС
- b. на систематизации передовой практики управления службой ИС
- c. на регламентации передовой практики управления службой ИС

10. С какой целью может быть использована "точка контакта"

- a. для регистрации запроса пользователя
- b. для обработки запроса пользователя
- c. для запроса пользователя

11. Что является объектами ИТ-менеджмента

- a. Инфраструктура
- b. Приложения
- c. организационная структура службы ИС

12. Какой параметр определяется средним периодом времени между двумя сбоями в предоставлении ИТ-сервиса

- a. Доступность
- b. Надежность
- c. Масштаб

13. Что обеспечивают приложения

- a. эксплуатацию информационной системы
- b. поддержку бизнес-процессов предприятия
- c. работоспособность отдельных автоматизированных рабочих мест

14. Назовите показатели производительности

- a. время выполнения бизнес-транзакции
- b. пропускная способность системы
- c. время обслуживания

15. Какие существуют организационные структуры службы ИС

- a. Плоская
- b. Развернутая

с. Дивизиональная

16. Что включает в себя инфраструктура ИТ-предприятия?

- a. Техническое обеспечение и системное программное обеспечение
- b. Техническое обеспечение
- c. Техническое обеспечение, системное и прикладное программное обеспечение

17. Чем обусловлены постоянные изменения в ИС предприятий?

- a. перемены как внутри предприятий, так и в окружающей среде;
- b. развитие технологий, появление новых технических решений;
- c. социальные изменения;
- d. перемены как внутри предприятий, так и в окружающей среде; развитие технологий, появление новых технических решений; социальные изменения.

18. Как задается характеристика "время обслуживания" для ИТ-сервиса?

- a. период времени, в течение которого ИТ-служба поддерживает функционирование ИТ-сервиса
- b. период времени, в течение которого ИТ-служба восстанавливает работоспособность ИТ-сервиса;

19. Почему в организационной структуре службы ИС целесообразно выделять подразделения разработки и сопровождения ИС?

- a. Для ускорения разработки ИС;
- b. Для улучшения качества эксплуатируемой ИС
- c. Для ускорения внедрения ИС.

20. Какая существует связь между функциями службы ИС и параметрами ИТ-сервиса?

- Никакой
- Параметры ИТ-сервиса определяют функции ИТ-службы
- Функции ИТ-службы обеспечивают параметры ИТ-сервиса

21. Как характеризуется роль ИС-службы в современном бизнесе?

- a. Поставщик ИТ-услуг
- b. Потребитель ИТ-услуг
- c. Внешний поставщик ИТ-услуг

22. Чем модель ITSM отличается от традиционного функционального подхода к организации ИТ-службы?

- a. Процессным подходом к предоставлению и поддержке ИТ-услуг
- b. Акцентированием на информационных технологиях
- c. Акцентированием на услугах, предоставляемых бизнесу с пом. информационных технологий

23. Какие процессы включены в блок поддержки ИТ-сервисов?

- a. управление инцидентами; управление проблемами; управление конфигурациями; управление изменениями; управление релизами.
- b. управление инцидентами; управление проблемами;
- c. управление конфигурациями; управление изменениями; управление релизами.

24. Для чего предназначен процесс управления инцидентами:

- a. Для регламентации запросов на предоставление ИТ-сервиса
- b. Для обеспечения быстрого восстановления ИТ-сервиса



с. Для обеспечения разработки ИТ-сервиса

25. Поясните понятие "инцидент".

- a. любое событие, не являющееся частью нормального функционирования ИТ-сервиса
- b. любой запрос пользователя
- c. срыв сроков восстановления работы сервиса

26. К какому процессу относится функция «Прием запросов пользователей»:

- a. Управление проблемами;
- b. Управление инцидентами;
- c. Управление релизами

27. Для чего предназначен процесс управления проблемами:

- a. Для уменьшения количества инцидентов, за счет предотвращения возможных причин инцидентов
- b. Для быстрого разрешения инцидентов;
- c. Для систематизации проблемных запросов пользователей.

28. Поясните понятие "проблема".

- a. инцидент или группа инцидентов, имеющих общую неизвестную причину
- b. группа инцидентов, относящихся к одному ИТ-сервису;
- c. неразрешимый инцидент.

29. Поясните назначение процесса управления конфигурациями.

- a. управление обновлением версий ПО
- b. поддержание целостности инфраструктуры ИТ и ИТ-сервисов
- c. управление модернизацией технического оборудования

30. Что описывают "конфигурационные единицы":

- a. программные компоненты ИТ-системы
- b. технические компоненты ИТ-системы
- c. системные компоненты с их конфигурационными атрибутами

31. Поясните назначение процесса управления изменениями.

- a. поддержание согласованности инфраструктуры ИТ и ИТ-сервисов
- b. Фиксация произошедших в системе изменений
- c. Восстановление работы сервиса после его изменения

32. Поясните назначение процесса управления релизами.

- a. Контроль за изменениями ИС;
- b. Реализация принятых изменений ИС
- c. Закупка нового ПО;

33. Поясните понятие "релиз".

- a. набор новых и/или измененных позиций конфигурации ИС
- b. название новой ИС
- c. системное ПО

34. Этапы процесса управления релизами:

- a. Тестирование, распространение и внедрение;
- b. Разработка, тестирование, распространение и внедрение;
- c. Распространение и внедрение;

35. Поясните назначение библиотеки эталонного ПО – DSL (Definitive Software Library).

- a. физическое хранилище протестированных и подготовленных к распространению копий разработанного и покупного ПО, лицензий на последнее, а также пользовательской и эксплуатационной документации
- b. хранилище системного ПО
- c. хранилище прикладного ПО без документации

36. Какие процессы включены в блок предоставления ИТ-сервисов?

- a. управления уровнем сервиса, мощностью, процесс доступностью;
- b. управления непрерывностью, финансами, безопасностью.
- c. управления уровнем сервиса, мощностью, доступностью, непрерывностью, финансами, безопасностью;

37. Поясните назначение процесса управления уровнем сервиса.

- a. определяет, согласовывает и контролирует параметры ИТ-сервиса, разрабатывает, согласовывает и документирует соглашение об уровне сервиса (SLA – Service Level Agreement);
- b. разрабатывает ИТ-сервис;
- c. регистрирует запросы пользователей.

38. Поясните понятие "соглашение об уровне сервиса - SLA".

- a. Неформальное соглашение между ИТ-службой и бизнес-подразделениями о параметрах ИТ-сервисов;
- b. Формальный документ, содержащий согласованные специфицированные требования к составу и параметрам ИТ-сервисов, с одной стороны, и объем ресурсов, предоставляемых ИТ-службе, - с другой.
- c. Соглашение о масштабе сервиса.

39. Поясните назначение процесса управления мощностями.

- a. обеспечение устойчивой работы ИТ-сервиса с требуемым уровнем производительности и параметрами, оговоренными в SLA
- b. обеспечение оптимальной нагрузки ИТ-оборудования
- c. обеспечение максимальной производительности ИТ-сервиса.

40. Поясните назначение процесса управления доступностью.

- a. реализация 100% доступности ИТ-сервисов 24 часа в сутки 7 дней в неделю
- b. ранжирование ИТ-сервисов по уровню доступности
- c. определение требований бизнеса к доступности ИТ-сервиса и реализация этих требований в инфраструктуре ИТ и организации сопровождения

41. Поясните понятие "доступность ИТ-сервиса".

- a. способность ИТ-сервиса исполнять требуемую функцию в установленный момент или за установленный период времени
- b. возможность модернизации сервиса
- c. сопровождение ИТ-сервиса внешним подрядчиком

42. Что обеспечивает процесс управления доступностью ИТ-сервиса в тех случаях, когда требования бизнеса превышают возможности службы ИС?

- a. передачу функций ИТ-службы внешнему подрядчику
- b. предоставление бизнесу возможных альтернатив и связанных с ними затрат

с. обоснование отказа бизнесу в его запросах

43. Поясните назначение процесса управления непрерывностью.

- a. обеспечивает выполнение требований к устойчивости предоставляемых сервисов
- b. обеспечивает выполнение требований к производительности сервисов
- c. обеспечивает выполнение требований к изменчивости сервисов

44. Поясните понятие "устойчивость ИТ-сервиса".

- a. работоспособность ИТ-сервиса в штатной режиме
- b. способность ИС-службы и ИТ-инфраструктуры организации поддерживать сервисы в работоспособном состоянии в случае чрезвычайных ситуаций
- c. способность ИС-службы поддерживать максимальную производительность сервисов

45. Поясните назначение процесса управления финансами ИТ-службы.

- a. расчет издержек, связанных с ИТ-сервисами, цен сервисов для бизнес-пользователей и поиск путей снижения затрат
- b. расчет совокупной стоимости владения ИС
- c. расчет экономической эффективности ИС

46. Поясните назначение процесса управления безопасностью.

- a. физическая охрана ИТ-оборудования
- b. антивирусная защита ИТ-сервисов
- c. планирование и мониторинг безопасности ИТ-сервисов

### ***Вопросы к экзамену***

1. Опишите основные понятия и принципы ИТ-менеджмента.
2. Почему удобно рассматривать ИТ как сервис?
3. Что такое служба Service Desk?
4. Сравните функциональный и процессный подходы к управлению ИС.
5. Охарактеризуйте роль стандартов и эталонных моделей управления ИС.
6. Опишите структуру библиотеки ITIL.
7. Опишите процессы поддержки ИТ-сервисов.
8. Опишите процессы предоставления ИТ-сервисов.
9. Какова структура соглашения об уровне обслуживания?
10. Как оценивается зрелость ИС?
11. Опишите модель зрелости CMM.
12. Опишите методологию MOF.
13. Опишите стандарт ISO 20000.
14. Опишите стандарт COBIT.
15. Опишите программные средства Microsoft для управления ИС.
16. Опишите программные средства IBM для управления ИС.
17. Опишите программные средства HP для управления ИС.
18. Опишите программные средства IC для управления ИС.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1 Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Кол-во экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература*			
1. Бирюков А.Н. Процессы управления информационными технологиями [Электронный ресурс] / А.Н. Бирюков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ)	2016		<a href="http://www.iprbookshop.ru/52165.html">http://www.iprbookshop.ru/52165.html</a>
2. Орлова А.Ю. Управление информационными системами [Электронный ресурс] : лабораторный практикум / А.Ю. Орлова. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет	2016		<a href="http://www.iprbookshop.ru/66118.html">http://www.iprbookshop.ru/66118.html</a>
3. Долженко А.И. Управление информационными системами [Электронный ресурс] / А.И. Долженко. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ)	2016		<a href="http://www.iprbookshop.ru/73735.html">http://www.iprbookshop.ru/73735.html</a>
4. Скрипник Д.А. ITIL. IT Service Management по стандартам V.3.1 [Электронный ресурс] / Д.А. Скрипник. — Электрон. текстовые данные. — М. : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ)	2016		<a href="http://www.iprbookshop.ru/56343.html">http://www.iprbookshop.ru/56343.html</a>
Дополнительная литература			
1 Тебайкина Н.И. Применение концепции ITSM при вводе в действие информационных систем [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.И. Тебайкина. — Электрон. текстовые данные. — Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ	2014		<a href="http://www.iprbookshop.ru/66578.html">http://www.iprbookshop.ru/66578.html</a>
2. Градусов Д.А., Шутов А.В., Градусов А.Б. Корпоративные информационные системы: учебное пособие: в 2 ч. Ч. 1. Проблемы внедрения и использования. Владимир, ВлГУ	2014		<a href="http://e.lib.vlsu.ru/handle/123456789/3427">http://e.lib.vlsu.ru/handle/123456789/3427</a>
3. Градусов Д.А., Шутов А.В., Градусов А.Б. Корпоративные информационные системы: учебное пособие: в 2 ч. Ч. 2. Экономико-математические методы и модели оценки эффективности корпоративных информационных систем. Вла-	2014		<a href="http://e.lib.vlsu.ru/handle/123456789/4245">http://e.lib.vlsu.ru/handle/123456789/4245</a>

дмир, ВлГУ			
4. Проектное управление в сфере информационных технологий [Электронный ресурс] / Грекул В.И. - М. : БИНОМ	2013		<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785996314607.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785996314607.html</a>

### **7.2 Периодические издания**

1. Периодическое издание «Jet Info» – Online версия. Русский ресурс.

### **7.3 Интернет-ресурсы**

1. <http://www.ru.wikipedia.org>
2. <http://www.intuit.ru>,
3. <http://www.itexpert.ru>
4. <http://www.itsmforum.ru>
5. <http://www.isaca.org>
6. <https://technet.microsoft.com/ru-ru/library/bb741061.aspx>

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Лабораторные занятия проводятся в компьютерных классах кафедры ВТиСУ 109-3, 111-3, 117-3, оснащенных современными персональными компьютерами с установленной операционной системой Windows 8.

Основным программным обеспечением, используемым в лабораторных работах являются свободно распространяемые продукт 1С: Предприятие. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях.

Рабочую программу составил \_\_\_\_\_ *аш* \_\_\_\_\_ А.В. Шутов, к.ф.-м.н., доцент  
(подпись)

Рецензент (представитель работодателя):  
Генеральный директор ООО «АЙТИМ» \_\_\_\_\_ *Е.А. Уланов* \_\_\_\_\_ Е.А. Уланов  
(подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры \_\_\_\_\_ ВТиСУ  
Протокол № 6 от 26.06.19 года  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ В.Н. Ланцов  
(подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
Направления «Прикладная информатика» \_\_\_\_\_  
Протокол № 2 от 27.06.19 года  
Председатель комиссии \_\_\_\_\_ А.Б.Градусов  
(подпись)