

**АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ
«АУТСОРСИНГ В СФЕРЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

38.04.05 «Бизнес-информатика»

программа «Предпринимательство и организация бизнеса в сфере информационных технологий»

заочная форма обучения

4 семестр

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины – формирование у магистрантов комплексной системы знаний о современных тенденциях управления интегрированными сервисами, платформами, контентом.

Задачи:

- Систематизировать понятийный аппарат организационно-экономического механизма аутсорсинговой модели бизнеса.
- Сформировать у студентов целостное представление о применении современных инструментов аутсорсинга в сфере информационных технологий и систем.
- Развить профессиональные компетенции и практические навыки использования различных инструментально-методических подходов к применению аутсорсинговых услуг в объеме, необходимом для самостоятельного принятия решений об использовании данной модели бизнеса.
- Сформировать у магистрантов комплекс теоретических знаний и методологических основ, необходимых для квалифицированного выполнения проектов по аутсорсингу в сфере информационных технологий на предприятиях различного профиля.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Аутсорсинг в сфере информационных технологий» относится к дисциплинам вариативной части учебного плана, дисциплина по выбору.

Пререквизиты дисциплины: «Архитектура предприятия», «Управление жизненным циклом информационных систем», «Организация бизнеса в сфере информационных технологий», «Информационная инфраструктура предприятия».

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>
ОПК-3 - способность к творческой адаптации к конкретным условиям выполняемых задач и их инновационным решениям	Частичный	Знать: основные понятия, категории, методы инновационной деятельности. Уметь: адаптироваться к конкретным условиям выполняемых задач и их инновационным решениям. Владеть: навыками инновационного решения задач.
ПК-17 - способность управлять внедрением инноваций для развития архитектуры предприятия	Частичный	Знать: понятие и уровни архитектуры предприятия, основные подходы к проектированию архитектуры предприятия. Уметь: ставить цели и формулировать задачи, связанные с внедрением инноваций для развития архитектуры предприятия. Владеть: навыками управления внедрением инноваций для развития архитектуры предприятия.

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Понятие, формы и развития аутсорсинга

Понятие и развитие аутсорсинга. Определение и терминология аутсорсинга. Исторические предпосылки и условия появления аутсорсинга. Эволюционные развития практического аутсорсинга как самостоятельной области науки и практики организации бизнеса. Причины обращения аутсорсингу. Особенности становления аутсорсинга в практики современного бизнеса. Актуальные проблемы современного аутсорсинга и перспективы дальнейшего его развития. Виды, формы и сферы применения аутсорсинга. Общая характеристика подходов систематизации видов аутсорсинга: функциональный аутсорсинг; аутсорсинга бизнес-процессов; аутсорсинг в сфере информационных технологий. Формы аутсорсинга и их характеристики. Использование различных форм и видов аутсорсинга в практики мирового бизнеса. Сферы применения аутсорсинга: место аутсорсинга в бизнес-системе; аутсорсинг в сфере вспомогательного производства аутсорсинга, аутсорсинг в сфере основного производства, аутсорсинг в сферы управления, аутсорсинг сфере услуг, человеческих ресурсов.

Тема 2. Аутсорсинга и мониторинг

Процесс аутсорсинга. Сущность процесса аутсорсинга. Структура процесса аутсорсинга. Этапы реализации аутсорсинг-проекта. Стратегическое обоснования процесса аутсорсинга. Анализ фактического состояния и стратегическое позиционирование. Принципы стратегического позиционирования. Структуризация функций и бизнес -процессов. Экономическое обоснование аутсорсинга: оценка и сопоставление затрат; анализ добавленной стоимости. Выбор поставщика услуг аутсорсинга: анализ рынка услуг аутсорсинга, критерий выбора поставщика услуг. Разработка концепции партнерства. Снижение рисков с помощью аутсорсинга. Соглашение об аутсорсинге и управление его реализации. Сущность соглашения об аутсорсинге. Срок действия контракта. Общее положение и стандартное содержание контракта. Управление контрактом. Гарантия безопасности, защита информации и коммерческих интересов сторон. Решения проблемы качества и управления процессом аутсорсинга. Стоимость аутсорсинга. Реструктуризация бизнес-процессов при использовании аутсорсинга. Анализ эффективности аутсорсинга: первичная оценка; анализ эффективности; анализ стоимости услуг; анализ рисков; выбор или смена поставщика услуг. Аутсорсинг управления рабочими местами пользователей и мониторинга инфраструктуры. Прием и регистрация всех обращений пользователей. Выполнение работ по установке и настройке операционных систем и базового программного обеспечения. Консультирование пользователей по работе базового программного обеспечения. Решение инцидентов в работе операционных систем и программного обеспечения. Сборка, модернизация и мелкий ремонт настольных и мобильных персональных компьютеров. Подключение персональных компьютеров и ноутбуков к сетям передачи данных. Установка, подключение и мелкий ремонт телефонных аппаратов. Восстановление данных из резервной копии. Выполнение обновлений программного обеспечения. Установка антивирусного программного обеспечения на рабочие станции. Обновление антивирусных баз. Лечение от вирусов.

Тема 3. Предоставление и использование аутсорсинга информационных технологий (ITIL/ITSM) и (Service Desk)

Концептуальная основа процессов ИТ-аутсорсинга (ITIL/ITSM). Общие сведения о библиотеке ITIL; процессы поддержки ИТ-сервисов; процессы предоставления ИТ-сервисов; Соглашение об уровне сервиса. Предоставление пользователям единой точки контакта по вопросам технической поддержки и автоматизированное управление обращениями на системе Исполнителя (Service Desk). Классификация обращения пользователей. Первичная оценка сложности и предоставление решения по возможности. Эскалация обращений соответствующим группам технической поддержки. Массовое оповещение пользователей при крупных инцидентах. Выполнение формального закрытия обращений.

Тема 4. Управление сервисами и хранение дисковых массивов

Комплексное управление серверами и серверным оборудованием Поддержка легких серверов. Поддержка Blade систем. Поддержка высокопроизводительных серверов и кластеров. Поддержка мэйнфреймов и суперкомпьютеров. Поддержка в исправном состоянии устройств систем хранения: дисковых массивов. Монтаж (демонтаж) оборудования в стойку. Подключение

систем хранения данных к сети (SAN). Эксплуатация и техническая поддержка.

Профилактическое обслуживание оборудования. Решение инцидентов в работе оборудования. Настройка оборудования систем хранения данных. Замена расходных материалов. Мониторинг доступности оборудования. Управление резервным фондом расходных материалов систем хранения.

Тема 5. Хранение и оборудование данных

Поддержка сетевой инфраструктуры сети хранения данных. Оборудование, поддерживаемое в рамках услуги: коммутаторы Fibre Channel. Подключение систем хранения данных к сети. Эксплуатация и техническая поддержка. Профилактическое обслуживание оборудования. Решение инцидентов в работе оборудования. Настройка оборудования систем хранения данных. Замена расходных материалов. Мониторинг доступности оборудования.

Тема 6. Консалтинговые проекты в области ИТ-аутсорсинга

Концепция аутсорсинга и основная терминология. Выбор поставщика услуг ИТ-аутсорсинга. Управление исполнением контракта. Консалтинг и аутсорсинг ИТ-проектов: сходства и различия. Концепции развития ИТ-аутсорсинга. Особенности, достоинства и недостатки услуг ИТ-консалтинга, аутсорсинга, внедрения и интеграции ПО, исполняемых на базе программной платформы Devprom ALM.

5. ВИД АТТЕСТАЦИИ – ЭКЗАМЕН

6. КОЛИЧЕСТВО ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦ – 5/180

Составитель:

Доцент кафедры «Бизнес-информатика и экономика»

И.Ю. Куликова

Заведующий кафедрой «Бизнес-информатика и экономика»

И.Б. Тесленко

Председатель учебно-методической комиссии
направления 38.04.05 «Бизнес-информатика»

И.Б. Тесленко

Директор ИЭиМ

П.Н. Захаров

Дата:

Печать института

