

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

« 30 » 08 \_\_\_\_\_ 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**АУТСОРСИНГ В СФЕРЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**  
(наименование дисциплины)

Направление подготовки 38.04.05 «Бизнес-информатика»

Профиль/программа подготовки – «Предпринимательство и организация бизнеса в сфере информационных технологий»

Уровень высшего образования - магистратура

Форма обучения – заочная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции. час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/зачет с оценкой)
4	5/180	8	10		135	Экзамен (27)
Итого	5/180	8	10		135	Экзамен (27)

Владимир 2019

## **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 ВО**

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

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоёмкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов.

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоёмкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Понятие, формы и развития аутсорсинга	4	19	1	1		16	1,5 / 75	
2	Аутсорсинга и мониторинг	4	19	1	1		16	1,5/ 75	Рейтинг-контроль №1
3	Предоставление и использование аутсорсинга информационных технологий (ITIL/ITSM) и (Service Desk).	4	20	1,5	2		16	1,5/ 42,86	
4	Управление сервисами и хранение дисковых массивов	4	20	1,5	2		16	1,5/ 42,86	Рейтинг-контроль №2
5	Хранение и оборудование данных	4	21	1,5	2		16	1,5/ 42,86	
6	Консалтинговые проекты в области ИТ-аутсорсинга	4	21	1,5	2		16	1,5/ 42,86	Рейтинг-контроль №3
Всего за 4 семестр:				8	10		135	9 (50%)	Экзамен (27)
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине				8	10		135	9 (50%)	Экзамен (27)

## **Содержание лекционных занятий по дисциплине**

### **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 в 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 дан-

ных 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, выполняемых на базе программной платформы Devprom ALM.

## Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине

### **Тема 1. Понятие, формы и развития аутсорсинга**

1. Понятие и развитие аутсорсинга.
2. Становление и развитие аутсорсинга.
3. Современный аутсорсинга и его проблемы
4. Перспективы развития аутсорсинга.
5. Виды аутсорсинга
6. Формы аутсорсинга.
7. Сферы применения аутсорсинга.
8. Специфика применения аутсорсинга в сфере информационных технологий и систем.

### **Тема 2. Аутсорсинга и мониторинг**

1. Процесс аутсорсинга.
2. Сущность и структура аутсорсинга.
3. Экономическое обоснование аутсорсинга
4. Соглашение об аутсорсинге и управление его реализации.
5. Сущность соглашения об аутсорсинге.
6. Срок действия контракта.
7. Проблемы качества и управления процессом аутсорсинга.
8. Анализ эффективности аутсорсинга
9. Аутсорсинг управления рабочими местами пользователей и мониторинга инфраструктуры.
10. Прием и регистрация всех обращений пользователей.
11. Сборка, модернизация и мелкий ремонт настольных и мобильных персональных компьютеров.
12. Установка антивирусного программного обеспечения на рабочие станции

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

1. Концептуальная основа процессов аутсорсинга в сфере информационных технологий (ITIL/ITSM).
2. Общие сведения о библиотеке ITIL; процессы поддержки ИТ-сервисов; процессы предоставления ИТ-сервисов.
3. Соглашение об уровне сервиса.

4. Предоставление пользователям единой точки контакта по вопросам технической поддержки и автоматизированное управление обращениями на системе Исполнителя (Service Desk).

5. Классификация обращения пользователей.
6. Массовое оповещение пользователей при крупных инцидентах.
7. Выполнение формального закрытия обращений

#### **Тема 4. Управление сервисами и хранение дисковых массивов**

1. Комплексное управление серверами и серверным оборудованием.
2. Поддержка легких серверов.
3. Поддержка Blade систем.
4. Поддержка мэйнфреймови суперкомпьютеров.
5. Поддержка в исправном состоянии устройств систем хранения: дисковых массивов.
6. Монтаж (демонтаж) оборудования в стойку.
7. Подключение систем хранения данных к сети (SAN).
8. Мониторинг доступности оборудования.
9. Управление резервным фондом расходных материалов систем хранения.

#### **Тема 5. Хранение и оборудование данных**

1. Поддержка сетевой инфраструктуры сети хранения данных.
2. Оборудование, поддерживаемое в рамках услуги: коммутаторы Fibre Channel.
3. Подключение систем хранения данных к сети Эксплуатация и техническая поддержка.
4. Настройка оборудования систем хранения данных.
5. Мониторинг доступности оборудования Fibre Channel

#### **Тема 6. Консалтинговые проекты в области ИТ-аутсорсинга**

1. Виды и содержание консалтинговых услуг в сфере ИТ-аутсорсинга.
2. Риски, связанные с ИТ-аутсорсингом.
3. Общие принципы принятия решения о переходе к ИТ-аутсорсингу.
4. Обоснование решения о целесообразности перехода к ИТ-аутсорсингу.
5. Разработка рекомендаций по организации перехода к ИТ-аутсорсингу.
6. Выбор поставщика услуг ИТ-аутсорсинга.
7. Подготовка аутсорсингового контракта и соглашения об уровне обслуживания.



## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В преподавании дисциплины «Аутсорсинг в сфере информационных технологий» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- Интерактивная лекция (тема №1, 2, 3);
- Групповая дискуссия (тема № 5, 6);
- Ролевые игры (тема №3, 4)
- Тренинг (тема №4);
- Анализ ситуаций (тема № 2, 5);
- Разбор конкретных ситуаций (тема №6).

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

Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3). Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

### **Рейтинг-контроль №1**

Выполнить доклад на одну из предложенных тем в виде презентации на одну из предложенных тем:

1. Зарубежная практика аутсорсинга в сфере информационных технологий
2. Российская практика аутсорсинга в сфере информационных технологий
3. Рынок ИТ-услуг в России: основные поставщики и потребители
4. Разработка календарного плана проекта перехода к аутсорсингу в сфере информационных технологий
5. Оценка возможностей поставщика ИТ-услуг
6. Расчет экономической эффективности перехода к аутсорсингу в сфере информационных технологий
7. Оценка рисков при переходе к аутсорсингу в сфере информационных технологий
8. Анализ законодательной и нормативной базы аутсорсинга в сфере информационных технологий
9. Разработка Соглашения об уровне обслуживания с поставщиком ИТ-услуг
10. Оценка качества предоставляемых ИТ-услуг.

## Рейтинг-контроль №2

Разработать один из предложенных проектов аутсорсинга для предприятия или организации Владимирской области. Подготовить в виде презентации проект к защите (вид и объект проекта согласовать с преподавателем).

1. Каталог ИТ-услуг для типовой компании выбранной отрасли промышленности (отрасль выбирается по согласованию с преподавателем)
2. Техничко-экономическое обоснование ИТ-услуг, которых целесообразно передать на аутсорсинг.
3. Соглашение об уровне обслуживания с поставщиком ИТ-услуг.

## Рейтинг-контроль № 3

Выполните тестовые задания.

1. Аутсорсинг-контракт - это:
  - а. Передача стороннему подрядчику некоторых бизнес функций или частей бизнес процесса компании.
  - б. Наука, изучающая изменение бизнес-системы и процессов в ней с учетом влияния факторов внешней среды организации с целью нахождения наиболее эффективных методов управления.
  - в. Целенаправленное изменение конфигурации бизнес-системы на основе методологии аутсорсинга.
2. В деятельности, каких фирм впервые известен опыт использования аутсорсинга:
  - а. В деятельности юридических фирм.
  - б. В производственных компаниях.
  - в. В информационных системах и технологиях.
  - г. В деятельности консалтинговых фирм.
3. Какая компания впервые ввела термин «аутсорсинг»?
  - а. Gather.
  - б. EDS.
  - в. PricewaterhouseCoopers.
  - г. Ernst & Young.
4. В числе основных недостатков, по которым фирмы отказываются от аутсорсинга, можно назвать:
  - а. Повышение цены на услуги.
  - б. Повышение издержек.
  - в. Отрыв руководства от деятельности.
  - г. Все вышеперечисленное.
5. Частичный аутсорсинг предполагает
  - а. Реструктуризацию бизнеса

- б. Что аутсорсер полностью отвечает за снижение стоимости услуг
- в. Что значительная часть подразделений остаётся в ведении клиента
- 6. Структура процесса аутсорсинга состоит из следующих этапов (расположить в порядке осуществления):
  - 1. Анализ внутренней среды.
  - 2. Анализ внешней среды.
  - 3. Выбор аутсорсинговой компании.
  - 4. Заключение контракта.
  - 7. К наиболее распространенным видам аутсорсинга относят:
    - а. аутсорсинг ИТ;
    - б. промышленный аутсорсинг;
    - в. аутсорсинг бизнес-процессов;
    - г. все выше перечисленное.
  - 8. Примерами использования аутсорсинга информационных технологий можно назвать:
    - а. Проектирование и планирование автоматизированных бизнес систем.
    - б. Установка программного обеспечения.
    - в. Развитие информационных связей внутри организации.
    - г. Обновление технологически устаревшего оборудования.
  - 9. Как буквально можно перевести термин «аутстаффинг»:
    - а. Внеочередной
    - б. Внепроизводственный
    - в. Внеплановый
    - г. Внештатный.
  - 10. Контракт об аутсорсинге содержит, как правило, следующую информацию (дополните недостающие разделы - 2-3 пункта): Имена и адреса сторон, подробное описание и технические характеристики всех подразделений, затрагиваемых данным соглашением, предмет договора, средства производства и расходные материалы, имеющиеся у исполнителя, привлечение соисполнителей, создание комитета по управлению соглашением, ....

### **Самостоятельная работа студентов**

Самостоятельная работа студентов является неотъемлемой частью процесса подготовки магистра. Она направлена на усвоение системы научных и профессиональных знаний, формирование умений и навыков, приобретение опыта самостоятельной творческой деятельности. СРС помогает формировать культуру мышления студентов, расширять познавательную деятельность.

Виды самостоятельной работы по курсу:

- а) по целям: подготовка к лекционным и практическим занятиям, НИР.
- б) по характеру работы: изучение литературы; выполнение заданий и тестов; выполнение практических работ; подготовка презентации

### **Примерная тематика самостоятельной работы**

1. Модели сорсинга (сравнительная характеристика).
2. Критерии выбора.
3. SLA и жизненный цикл аутсорсинга.
4. Этапы развития аутсорсинга.
5. Структура современной корпоративной информационной системы.
6. Методы обработки и анализа данных.
7. Реляционная модель данных.
8. Базовые элементы: тип данных, домен, атрибут, кортеж, отношение, схема отношения и схема БД.
9. Реляционная модель данных. Фундаментальные свойства отношений. Целостность сущности и ссылок. Поддержка целостности на уровне СУБД.
10. Реляционная модель данных. Манипуляционная часть. Интерпретация и свойства теоретико-множественных операций. Интерпретация и свойства специальных реляционных операций.
11. Трехуровневая архитектура современных БД.
12. Характеристика отдельных уровней.
13. Функции СУБД. Управление транзакциями (определение, цели, свойства). Журнализация. Процедуры восстановления для разных видов сбоев. Назначение языка SQL.
14. Структура использование оператора Select.
15. Нереляционные базы данных (причины появления).
16. Объектно-ориентированный подход.
17. Особенности постреляционного подхода( СУБД PostGres SQL).
18. NoSQL базы данных
19. SemanticWeb (назначение, проблемы, архитектура – URI, XML, RDF, OWL и т.д.). Примеры сервисов.
20. Развитие ИТ и современная организация (условия, влияющие на существование организации и изменение правил управления ею)
21. Функциональное и бизнес-процессное управление.
22. Основные и периферийные данные ИС.
23. Бизнес-процессы и сервисное управление информационными технологиями – ITSM, ITIL.

24. Управление знаниями.
25. Виды корпоративных знаний.
26. Круговорот знаний в организации.
27. Стандарт MRP. Причины появления. Информационные входы и выходы. Преимущества и недостатки.
28. Стандарты MRPII, ERP, ERP II. Причины появления, характеристика. Преимущества и недостатки.
29. Система сбалансированных показателей (Balanced ScoreCard). Назначение, характеристика и взаимосвязь основных показателей.
30. Классификация СППР.
31. Недостатки использования стандартов MRP-ERP и традиционных БД в современных условиях.
32. Хранилище данных. Цель построения, свойства. Типовая структура. Недостатки альтернативного подхода.
33. Стадии совершенствования хранилищ данных (характеристика, особенности)
34. Хранилище данных. Технологии интеграции EAI, EII.
35. Технология ETL: основные этапы, особенности.
36. Хранилище данных (определение, свойства). Понятие «Качество данных». Повышение качества данных.
37. Поддержка жизненного цикла информации (ILM).
38. Этапы реализации ILM.
39. Технологии HSM, EDMS (ECM).
40. Оперативная аналитическая обработка данных (OLAP) – определение, базовые элементы.
41. Требования к средствам OLAP.
42. Классификация продуктов OLAP.
43. Интеллектуальный анализ данных (Data Mining). Классификация и характеристика типовых задач. Три фазы внедрения в компании
44. Модель эволюции информации в организации. Основные уровни измерения (характеристика). Напряженность измерений. Три сценария.
45. Моделирование информационной структуры организации в среде ARIS BPE

#### 7.1. Взаимосвязь видов моделей ARIS

46. Проблемы аутсорсинга в российской экономике.
47. Классификация аутсорсинговых услуг.
48. Аутсорсинг бизнес-процессов.
49. Основные игроки рынка аутсорсинга.
50. Алгоритм выбора бизнес-процессов для аутсорсинга.
51. Риски аутсорсинга бизнес-процессов.

52. Поставщики услуг аутсорсинга в сфере информационных технологий.
53. Типовые услуги коммерческих ЦОД.
54. Потребители услуг аутсорсинга в сфере информационных технологий.
55. Развитие рынка услуг ЦОД.
56. Сдерживающие факторы развития аутсорсинговых услуг ЦОД в России
57. Общие принципы анализа эффективности аутсорсинга в сфере информационных технологий.
58. Модель затрат для расчёта ТСО.
14. Классификация методик оценки ТСО.
59. Требования к методике оценки ТСО как инструменту управления аутсорсингом.
60. Региональные правовые акты аутсорсинга аутсорсинга в сфере информационных технологий.
61. Отраслевые правовые акты аутсорсинга аутсорсинга в сфере информационных технологий.
62. Аутсорсинга в сфере информационных технологий в органах государственной власти.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (экзамен).

### **Вопросы к экзамену**

1. Становление и развитие аутсорсинга.
2. Современный аутсорсингаи его проблемы
3. Перспективы развития аутсорсинга.
4. Виды аутсорсинга.
5. Формы аутсорсинга.
6. Сферы применения аутсорсинга.
7. Сущность и структура аутсорсинга.
8. Экономическое обоснование аутсорсинга
9. Сущность соглашения об аутсорсинге.
10. Срок действия контракта.
11. Проблемы качества и управления процессом аутсорсинга.
12. Анализ эффективности аутсорсинга
13. Прием и регистрация всех обращений пользователей.
14. Сборка, модернизация и мелкий ремонт настольных и мобильных персональных компьютеров.
15. Установка антивирусного программного обеспечения на рабочие станции
16. Общие сведения о библиотеке ITIL; процессы поддержки ИТ-сервисов; процессы предоставления ИТ-сервисов.

17. Соглашение об уровне сервиса.
18. Классификация обращения пользователей.
19. Массовое оповещение пользователей при крупных инцидентах.
20. Выполнение формального закрытия обращений.
21. Поддержка легких серверов.
22. Поддержка Blade систем.
23. Поддержка мэйнфреймов и суперкомпьютеров.
24. Монтаж (демонтаж) оборудования в стойку.
25. Подключение систем хранения данных к сети (SAN).
26. Мониторинг доступности оборудования.
27. Управление резервным фондом расходных материалов систем хранения.
28. Оборудование, поддерживаемое в рамках услуги: коммутаторы Fibre Channel.
29. Подключение систем хранения данных к сети Эксплуатация и техническая поддержка.
30. Настройка оборудования систем хранения данных.
31. Мониторинг доступности оборудования Fibre Channel.
32. Аутсорсинг бизнес-процессов. Сегментация рынка аутсорсинга бизнес-процессов.
33. Анализ рынка с использованием методологии пяти сил Портера.
34. Основные игроки рынка аутсорсинга.
35. Стратегии выполнения бизнес-процессов.
36. Алгоритм выбора бизнес-процессов для аутсорсинга.
37. Риски аутсорсинга бизнес-процессов. Стратегии перераспределения рисков.
38. Потребители услуг аутсорсинга в сфере информационных технологий
39. Развитие рынка услуг ЦОД.
40. Сдерживающие факторы развития аутсорсинговых услуг ЦОД в России
41. Общие принципы анализа эффективности аутсорсинга в сфере информационных технологий
42. Модель затрат для расчёта ТСО.
43. Региональные правовые акты аутсорсинга в сфере информационных технологий
44. Основные этапы перехода к аутсорсингу информационных технологий.
45. Условия передачи подразделений.
46. Описание услуг, которые будут предоставляться во время передачи подразделений.

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	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература*			
<b>Информационные технологии в коммерции:</b> Учебное пособие / Л.П. Гаврилов. - М.: НИЦ Инфра-М, 2016. - 238 с.: 60x90 1/16 + (Доп. мат. znanium.com). - ISBN 978-5-16-004100-1	2016		<a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=371445">http://znanium.com/bookread2.php?book=371445</a>
<b>Грекул В.И. Организация ИТ-аутсорсинга</b> [Электронный ресурс] / В.И. Грекул, Н.Л. Коровкина. — Электрон.текстовые данные. — М. : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016. — 199 с. —2227-8397	2016		<a href="http://www.iprbookshop.ru/39554.html">http://www.iprbookshop.ru/39554.html</a>
<b>Грекул В.И. Организация ИТ-аутсорсинга</b> [Электронный ресурс] : курс лекций / В.И. Грекул, Н.Л. Коровкина. —3-е изд. —Электрон.текстовые данные. —М. : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Эр Медиа, 2019. —199 с. — ISBN 978-5-4486-0502-4.	2019		<a href="http://www.iprbookshop.ru/79708.html">http://www.iprbookshop.ru/79708.html</a>
Дополнительная литература			
<b>Информационные технологии:</b> Учебное пособие / Л.Г. Гагарина, Я.О. Теплова, Е.Л. Румянцева и др.; Под ред. Л.Г. Гагариной - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (п) ISBN 978-5-8199-0608-8	2015		<a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=471464">http://znanium.com/bookread2.php?book=471464</a>
<b>Дубицкий Л.Г. Аутсорсинг и качество продукции и услуг. Взгляд на проблему. Часть 1</b> [Электронный ресурс] / Л.Г. Дубицкий, Н.П. Дедков. — Электрон.текстовые данные. — М. : Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2015. —296 с. — ISBN 978-5-93088-127-1	2015		<a href="http://www.iprbookshop.ru/44231.html">http://www.iprbookshop.ru/44231.html</a>



<p>Дубицкий Л.Г. Аутсорсинг и качество продукции и услуг. Взгляд на проблему. Часть 2 [Электронный ресурс] / Л.Г. Дубицкий, Н.П. Дедков. — Электрон.текстовые данные. — М. : Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2015. — 254 с. — ISBN 978-5-93088-127-1</p>	<p>2015</p>		<p><a href="http://www.iprbookshop.ru/44232.html">http://www.iprbookshop.ru/44232.html</a></p>
--	-------------	--	--

## 7.2. Периодические издания

1. <http://www.compress.ru> – Журнал «КомпьютерПресс».
2. <http://www.osp.ru/cw> – Журнал «ComputerWorld Россия».
3. <http://www.osp.ru/cio/#/home> – Журнал «Директор информационной службы».
4. <http://www.infosoc.iis.ru> – Журнал «Информационное общество».
5. <http://www.crn.ru> – Журнал «CRN / RE (ИТ-бизнес)».
6. <http://www.cnews.ru> – Издание о высоких технологиях.

## 7.3. Интернет-ресурсы

1. [www.akm.ru](http://www.akm.ru)
2. <http://economics.edu.ru>
3. [www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru)
4. [www.gks.ru](http://www.gks.ru)
5. [www.rbc.ru](http://www.rbc.ru)
6. <http://www.intuit.ru/department/itmngt/mandevisys/1/>
7. <http://www.studentlibrary.ru/>
8. <http://znanium.com/>
9. <http://www.iprbookshop.ru/>
10. <http://e.lib.vlsu.ru/>

## 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.

Практические работы проводятся в аудиториях, оснащенных мульти-медиа оборудованием, компьютерных классах с доступом в интернет.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения:

- Операционная система семейства MicrosoftWindows.
- Пакет офисных программ MicrosoftOffice.
- Консультант+.

Рабочую программу составил \_\_\_\_\_ к.э.н., доцент Куликова И.Ю.

Рецензент:

директор ООО «Антерон» \_\_\_\_\_ Демина Е.Г.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры БИЭ

протокол № 1 от «30» августа 2019 года.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ д.э.н., профессор Тесленко И.Б.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии

направления 38.04.05 Бизнес-информатика

протокол № 1 от «30» августа 2019 года.

Председатель комиссии \_\_\_\_\_ д.э.н., профессор Тесленко И.Б.

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год  
Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2020 года  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ *Иванов*

---

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

---

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

---

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочую программу дисциплины

### АУТСОРСИНГ В СФЕРЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

образовательной программы направления подготовки 38.04.05 «Бизнес-информатика»,

программа подготовки «Предпринимательство и организация бизнеса в сфере

информационных технологий»

Номер изменения	Внесены изменения в части/разделы рабочей программы	Исполнитель ФИО	Основание (номер и дата протокола заседания кафедры)
1			
2			

Заведующий кафедрой БИЭ \_\_\_\_\_ д.э.н., профессор Тесленко И.Б.