

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.В.ДВ.01.02 ITSM и управление командой  
разработчиков

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

09.03.03 Прикладная информатика

Направленность (профиль)

09.03.03.33 Прикладная информатика: цифровая экономика

Форма обучения

заочная

Год набора

2022

Красноярск 2022

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Программу составили \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Доцент, Слинцына Ольга Витальевна

\_\_\_\_\_  
должность, инициалы, фамилия

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины

Формирование у студентов теоретических знаний, практических умений, навыков и компетенций в области ITSM и управлении командой разработчиков, овладение системным представлением о технологии управления проектами, понимания сущности ITSM и управления командой разработчиков на основе использования современных информационных технологий

### 1.2 Задачи изучения дисциплины

Задачами дисциплины «ITSM и управление командой разработчиков» являются:

- изучение перспектив и основных тенденций развития в области ITSM и управления командой разработчиков, формирования и управления требованиями, внедрения и сопровождения ITSM в управлении проектами;
- изучение технологических проблем и методов их решений при диагностике, анализе, формировании ITSM и управлении командой разработчиков.
- изучение технологических проблем и методов их решений при диагностике, анализе, формировании и управлении требованиями ITSM и управлении командой разработчиков.
- изучение технологических проблем и методов их решений при подготовке к внедрению, внедрению и сопровождению ITSM и управлении командой разработчиков.
- овладение методами социальной психологии, формирование команды и умениями работать в команде/коллективе при реализации изменений.
- изучение основных современных методологий ITSM и управления командой разработчиков.

В соответствии с целью студенты должны освоить современные подходы ITSM и управление командой разработчиков, научиться выбирать методологические средства проведения ITSM и управление командой разработчиков иметь опыт использования современных ITSM и управления командой разработчиков.

### 1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
<b>УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>	
УК-3.1: Понимает и определяет эффективность использования стратегии сотрудничества	

УК-3.2: Учитывает в	
совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей	
УК-3.3: Сотрудничает с другими членами для достижения поставленной цели	

#### **1.4 Особенности реализации дисциплины**

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

## 2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. час)	Семестр					
		1	2	3	4	5	6

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

		Контактная работа, ак. час.							
№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				Самостоятельная работа, ак. час.	
				Семинары и/или Практические занятия		Лабораторные работы и/или Практикумы			
		Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС
<b>1. Что такое ITSM и зачем его применять в работе. Что за методика.</b>									
	1. Что такое ITSM и зачем его применять в работе. Что за методика.	2							
	2. Что такое ITSM и зачем его применять в работе. Что за методика.			2					
	3. Что такое ITSM и зачем его применять в работе. Что за методика.							22	
<b>2. Зачем нужно внедрять ITSM. Как начать работать с ITSM. Важность ITSM.</b>									
	1.	2							
	2.			2					
	3.							30	
<b>3. Инструменты для автоматизации ITSM.</b>									
	1. Зачем нужно внедрять ITSM. Как начать работать с ITSM. Важность ITSM.	2							

2. Зачем нужно внедрять ITSM. Как начать работать с ITSM. Важность ITSM.			2					
3. Зачем нужно внедрять ITSM. Как начать работать с ITSM. Важность ITSM.							30	
<b>4. Процессы ITSM (управление заявками на обслуживание, управление знаниями, управление ресурсами, управление</b>								
1. Процессы ITSM	2							
2. Процессы ITSM			2					
3. Процессы ITSM							30	
<b>5. Программное обеспечение и инструменты реализации ITSM</b>								
1. Программное обеспечение и инструменты реализации ITSM	4							
2. Программное обеспечение и инструменты реализации ITSM			4					
3. Программное обеспечение и инструменты реализации ITSM							40	
Всего	12		12				152	

## **4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **4.1 Печатные и электронные издания:**

1. Вдовенко Л.А. Информационная система предприятия: учебное пособие.; рекомендовано научно-методическим советом по заочному экономическому(М.: ИНФРА-М).
2. Резник С.Д., Черниковская М. В. Управление изменениями. Практикум: деловые игры, тесты, конкретные ситуации(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
3. Ширяев В. И., Ширяев Е. В. Управление бизнес-процессами: учеб. (Москва: Финансы и статистика).
4. Елиферов В. Г., Репин В. В. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
5. Черников Б.В. Информационные технологии управления: учебник.; рекомендовано УМО в области экономики(М.: ИНФРА-М).
6. Федотова Е.Л., Портнов Е. М. Прикладные информационные технологии: Учебное пособие(Москва: Издательский Дом "ФОРУМ").
7. Романова Ю. Д., Дьяконова Л.П. Современные информационно-коммуникационные технологии для успешного ведения бизнеса: Учебное пособие(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
8. Федорова А.В. Информационные технологии управления ресурсами: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...09.03.03.04 - Прикладная информатика в государственном и муниципальном управлении](Красноярск: СФУ).

### **4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):**

1. Microsoft Office;
2. Microsoft Visio.

### **4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

1. Электронно-библиотечная система СФУ
2. Политематическая электронно-библиотечная система «Znanium» издательства «Инфра-М»
3. Правовая система Гарант
4. Информационно справочная система Консультант плюс.

## **5 Фонд оценочных средств**

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.



## **6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Минимально необходимый для осуществления образовательного процесса по дисциплине перечень материально-технического обеспечения включает в себя: учебные аудитории, оснащенные компьютерной техникой с установленным необходимым программным обеспечением, с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза, в том числе к ресурсам электронно-библиотечной системы СФУ.