

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

очная

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
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
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)	е
		1
Контактная работа с преподавателем:	2 (72)	
занятия лекционного типа	1 (36)	
практические занятия	1 (36)	
Самостоятельная работа обучающихся:	3 (108)	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Нет	

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п		Модули, темы (разделы) дисциплины		Контактная работа, ак. час.							
				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
1. Что такое ITSM и зачем его применять в работе. Что за методика.											
		1. Что такое ITSM и зачем его применять в работе. Что за методика.		6							
		2. Что такое ITSM и зачем его применять в работе. Что за методика.				6					
		3. Что такое ITSM и зачем его применять в работе. Что за методика.								20	
2. Зачем нужно внедрять ITSM. Как начать работать с ITSM. Важность ITSM.											
		1.		6							
		2.				6					
		3.								20	
3. Инструменты для автоматизации ITSM.											
		1. Зачем нужно внедрять ITSM. Как начать работать с ITSM. Важность ITSM.		6							

2. Зачем нужно внедрять ITSM. Как начать работать с ITSM. Важность ITSM.			6					
3. Зачем нужно внедрять ITSM. Как начать работать с ITSM. Важность ITSM.							20	
4. Процессы ITSM (управление заявками на обслуживание, управление знаниями, управление ресурсами, управление								
1. Процессы ITSM	6							
2. Процессы ITSM			6					
3. Процессы ITSM							20	
5. Программное обеспечение и инструменты реализации ITSM								
1. Программное обеспечение и инструменты реализации ITSM	12							
2. Программное обеспечение и инструменты реализации ITSM			12					
3. Программное обеспечение и инструменты реализации ITSM							28	
Всего	36		36				108	

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.