

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего профессионального образования
«Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики»

«УТВЕРЖДАЮ»

Декан факультета _____
наименование факультета

подпись _____ Фамилия И.О.

« ____ » _____ 201__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ИТ-аутсорсинг

наименование учебной дисциплины (полное, сокращенное)

Направление (специальность) 38.03.02 – «Менеджмент»
подготовки _____

код и наименование направления (специальности) подготовки

Профиль (специализация) Информационный менеджмент
подготовки _____

указывается при наличии

Квалификация (степень) бакалавр
выпускника _____

бакалавр, магистр, дипломированный специалист

Факультет Информационных систем и технологий
наименование факультета _____

наименование факультета

Кафедра Электронной коммерции
наименование кафедры _____

наименование кафедры

Курс 4 семестр 2

Форма обучения _____ очная полная

очная (заочная) - полная (сокращенная, ускоренная)

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры ЭК

Протокол № 1__ от « 28 » августа 2014 г.

Заведующий кафедрой _____ ЭК
наименование кафедры

Юрасов А.В.

подпись, _____ Фамилия И.О.

« 28 » августа 2014г.

Самара
2014

1. Цели и задачи дисциплины

Целью преподавания дисциплины сформировать у студентов знания о современных тенденциях управления интегрированными сервисами, платформами, контентом.

Задачами изучения дисциплины являются приобретение студентами знаний и практических навыков в области, определяемой основной целью курса.

2. Место дисциплины в учебном процессе (в структуре ООП)

Дисциплина «ИТ-аутсорсинг» относится к циклу вариативных дисциплин и базовой части основной образовательной программы.

Изучение дисциплины «ИТ-аутсорсинг» требует основных знаний, умений и компетенций студента по курсам:

Информатика, Информационные технологии, Методы и средства проектирования информационных систем и технологий.

Дисциплина «ИТ-аутсорсинг» является предшествующей при изучении специальных дисциплин и производственной практики.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин

- 1) Администрирование в ИС;
- 2) CRM;
- 3) Конфигурирование и администрирование в системе 1С;

3. Требования к уровню освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины «ИТ-аутсорсинг» формируются элементы следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

- владеет культурой мышления, способен к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения (ОК-15);
- умеет использовать нормативные правовые документы в своей деятельности (ОК-16);
- способен логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь (ОК-17);
- готов к кооперации с коллегами, работе в коллективе (ОК-18);
- способен находить организационно-управленческие решения и готов нести за них ответственность (ОК-8);
- способен к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства (ОК-9);
- осознаёт социальную значимость своей будущей профессии, обладает высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности (ОК-11);
- способен понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, сознавать опасности и угрозы, возникающие в этом процессе, соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны (ОК-12);
- владеет основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, имеет навыки работы с компьютером как средством управления информацией, способен работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13);
- способен осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения поставленных экономических задач (ПК-4);
- способен выбрать инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, проанализировать результаты расчётов и обосновать полученные выводы (ПК-5);

- способен анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений (ПК-7);
- способен, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет (ПК-9);
- способен использовать для решения аналитических и исследовательских задач современные технические средства и информационные технологии (ПК-10);
- способен организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта (ПК-11);
- способен использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии (ПК-12);
- способен критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений и разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий (ПК-13);
- способен преподавать экономические дисциплины в образовательных учреждениях различного уровня, используя существующие программы и учебно-методические материалы (ПК-14);
- способен принять участие в совершенствовании и разработке учебно-методического обеспечения экономических дисциплин (ПК-15);
- способность оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений (ПК-8);
- способен к разработке методов контроля (ПК-3);
- владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций в ИТ-аутсорсинге (ПК-6).

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов.

Вид учебной работы	Всего часов	№ семестра		
		1		
Общая трудоемкость дисциплины	180	180		
Аудиторные занятия (Ауд)	44	44		
<i>Лекции (ЛК)</i>	22	22		
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	22	22		
<i>Семинары (Сем)</i>				
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>				
Самостоятельная работа (СР)				
Курсовой проект (работа) – (КП, КР)				
Контрольное задание – (КЗ)				
Расчетно-графическая работа (РГР)				
Реферат (Реф)				
Другие виды самостоятельной работы	136	136		
Самоподготовка (Сам) (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	32	32		
Вид итогового контроля (экзамен, зачет, дифференцированный зачет)	Экз	Экз		

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	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.
2.	Концептуальная основа процессов ИТ-аутсорсинга (ITIL/ITSM)	Общие сведения о библиотеке ITIL; процессы поддержки ИТ-сервисов; процессы предоставления ИТ-сервисов; Соглашение об уровне сервиса
3.	Предоставление пользователям единой точки контакта по вопросам технической поддержки и автоматизированное управление обращениями на системе Исполнителя (Service Desk)	Классификация обращений 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.
4.	Комплексное управление серверами и серверным оборудованием	Поддержка легких серверов. Поддержка Blade-систем. Поддержка высокопроизводительных серверов и кластеров. Поддержка мэйнфреймов и суперкомпьютеров.
5.	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.
6.	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. Управление резервным фондом расходных материалов систем хранения.

5.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.	Администрирование в ИС;	+		+			+	+	+		+				+		
2.	CRM;	+	+	+			+	+	+	+	+	+					+
3.	Конфигурирование и администрирование в системе 1С;	+		+			+	+	+		+			+			

5.3 Разделы дисциплины и виды занятий по семестрам

Разделы дисциплины, изучаемые в 8 семестре

№	Наименование разделов дисциплины	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)					Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
			Всего	Аудиторная работа					
				ЛК	ПЗ	ЛР			
1	Аутсорсинг управления рабочими местами пользователей и мониторинга инфраструктуры	2	31	4	4		23	Опрос, ПК-7	
2.	Концептуальная основа процессов ИТ-аутсорсинга (ITIL/ITSM)	4	28	3	3		22	Опрос, ПК-8,10,15	
3.	Предоставление пользователям единой точки контакта по вопросам технической поддержки и автоматизированное управление обращениями на системе Исполнителя (Service Desk)	6	29	4	3		22	Опрос, ОК-17,	
4.	Комплексное управление серверами и серверным оборудованием	8	31	4	4		23	Опрос, ОК-17	

5.	Поддержка в исправном состоянии устройств систем хранения: дисковых массивов	10	29	3	4		22	Опрос, ОК-16,17
6.	Поддержка сетевой инфраструктуры сети хранения данных. Оборудование, поддерживаемое в рамках услуги: коммутаторы Fibre Channel.	10	32	4	4		24	Опрос, ОК-16,17
<i>Итого за семестр:</i>			180	22	22		136	
Всего за весь курс:			180	22	22		136	

6. Тематический план изучения дисциплины

6.1 Лабораторные работы

Учебный план не предусматривает выполнение лабораторных работ.

6.2 Практические занятия

№ занятия	№№ семестров и разделов курса	Тема	Кол-во часов
1	2	3	4
1-2	8,1	Аутсорсинг управления рабочими местами пользователей и мониторинга инфраструктуры	4
3-4	8,2	Концептуальная основа процессов ИТ-аутсорсинга (ITIL/ITSM)	3
4-5	8,3	Предоставление пользователям единой точки контакта по вопросам технической поддержки и автоматизированное управление обращениями на системе Исполнителя (Service Desk)	3
6-7	8,4	Комплексное управление серверами и серверным оборудованием	4
7-8	8,5	Поддержка в исправном состоянии устройств систем хранения: дисковых массивов	4
9-11	8,6	Поддержка сетевой инфраструктуры сети хранения данных. Оборудование, поддерживаемое в рамках услуги: коммутаторы Fibre Channel.	4

6.3 Курсовой проект (работа), контрольное задание.

Учебный план не предусматривает выполнение курсового проекта

6.4 Самостоятельное изучение разделов дисциплины

№ раздела	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
1.	Аутсорсинг интернет-маркетинга
2.	Аутсорсинг SMM
3.	Аутсорсинг мобильного маркетинга
4.	Аутсорсинг SEO и контекстной рекламы

№ раздела	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
5.	Облачные сервисы и новая модель аутсорсинга инфраструктуры

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1 Рекомендуемая литература

7.1.1 Основная литература

1. Р. Овчинников, Сергей Сухов. Корпоративный веб-сайт на 100%. Требуйте от сайта большего! - СПб.: Питер, 2009. – 320с.
2. Басыров Р.И. 1С-Битрикс. Корпоративный портал. Повышение эффективности компании. - СПб.: Питер, 2010. – 320с
3. Исакова А.И. Информационные технологии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Исакова А.И., Исаков М.Н.— Электрон. текстовые данные.— Томск: Эль Контент, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2012.— 174 с. (Публичная Электронная библиотека: <http://www.plib.ru/library/book>)

7.1.2 Дополнительная литература

1. Экономическая информатика: Введение в экономический анализ информационных систем: Учебник М.:ИНФРА-М, 2005. – 958 с
2. Александров А СМДВ: досье для управления ИТ Открытые системы, №10, 2006, С.29 – 35
3. Кожухов А Управление непрерывностью ИТ-услуг
4. Колесов А ИР ITSM и эффективность обслуживания информацион-ных систем предприятий
5. Материалы периодических журналов по ИТ-технологии: «Компьютер-пресс», «Открытые системы», «Корпоративные информационные системы», «САПР»
6. Материалы сайтов: www.interface.ru, www.isuct.ru/~ivt/books

7.2 Средства обеспечения освоения дисциплины

7.2.1 Методические указания и материалы по видам занятий

1) Методические указания к лабораторным занятиям. «Методическая разработка для проведения лабораторных занятий по учебной дисциплине «Корпоративные системы электронной коммерции»» (входит в электронный УМК дисциплины)

7.2.2 Программное обеспечение современных информационно-коммуникационных технологий по видам занятий

- 1) Windows XP Home/Pro
- 2) 1С-Битрикс

7.2.3 Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации и самостоятельной работы студента

Раздел 1. ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы

- 1) Дайте определение ИТ-сервиса
- 2) Перечислите функциональные области управления службой

Раздел 2. ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы

- 1) Что представляет из себя библиотека ITIL ?
- 2) Перечислите составляющие соглашения об уровне сервиса

Раздел 3. Основные функции систем управления контентом

- 1) Перечислите функциональные систем управления контентом

- 2) Раскройте понятие категоризации
- 3) Что такое версия и зачем нужен контроль версий?

Раздел 4. Классификация систем управления контентом: ECM, CMS, Framework, корпоративный портал.

- 1) Перечислите отличия и взаимосвязь систем ECM (Enterprise Content Management). RM (Records Management). EAM системами (Email Archiving & Management). WCM (Web Content Management). KM (Knowledge Management). DAM (Digital Assets Management).
- 2) Раскройте функциональные особенности систем BPM (Business Process Management).

Раздел 5. Решения и системы в области ECM

- 1) Какие ECM с открытым кодом Вы знаете?
- 2) Какие коммерческие CMS Вы знаете? Назовите любой 10 систем.

Раздел 6. Решения и системы в области корпоративных порталов

- 1) Какие решения в области корпоративных порталов Вы знаете?
- 2) Что такое жизненный цикл программного обеспечения ?

7.2.4 Критерии оценки знаний, умений и навыков

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является **экзамен**. Экзамен проводится в форме собеседования по билетам, которые включают 2 (два) теоретических вопроса. Экзамен предполагает получение студентами одной из оценок по 4-балльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Проведение экзаменов как основной формы проверки знаний студентов предполагает соблюдение ряда условий, обеспечивающих педагогическую эффективность оценочной процедуры. Важнейшие среди них:

- 1) степень охвата разделов учебной программы и понимание взаимосвязей между ними;
- 2) глубина понимания существа обсуждаемых конкретных проблем, а также актуальности и практической значимости изучаемой дисциплины;
- 3) диапазон знания специальной литературы;
- 4) логически корректное, непротиворечивое, последовательное и аргументированное построение ответа на экзамене;
- 5) уровень самостоятельного мышления с элементами творческого подхода к изложению материала.

Оценки **«отлично»** заслуживает ответ, содержащий:

- глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретной дисциплины, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой;
- отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области;
- знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой;
- умение выполнять предусмотренные программой задания;
- логически корректное и убедительное изложение ответа.

Оценки **«хорошо»** заслуживает ответ, содержащий:

- знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса;

- умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем программы;
- знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы;
- умение выполнять предусмотренные программой задания;
- в целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает ответ, содержащий:

- фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины;
- неполное знакомство с рекомендованной литературой;
- частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий;
- стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.

Оценка «неудовлетворительно» ставится при:

- незнании либо отрывочном представлении учебно-программного материала;
- неумении выполнять предусмотренные программой задания.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

8.1 Учебно-лабораторное оборудование

Лабораторные работы проводятся в аудиториях, оснащенных ПК с установленным ПО, перечисленном в п. 7.2.2.

8.2 Технические и электронные средства обучения и контроля знаний студентов

- SunRay TestOfficePro;
- tTester.

**9. ЛИСТ согласования рабочей программы с другими дисциплинами
на 20__/20__ учебный год**

Направление подготовки: _____ 38.03.02(080200)-«Менеджмент» _____
шифр и наименование

Профиль подготовки: _____ Информационный менеджмент _____
наименование

**Квалификация (степень)
выпускника:** _____ Бакалавр _____
наименование

Дисциплина: _____ ИТ-аутсорсинг _____
наименование

Форма обучения: _____ Очная _____
(очная, очно-заочная, заочная)

Учебный год _____

Рекомендована заседанием кафедры _____ Электронной коммерции _____
наименование кафедры
протокол № ____ от «___» _____ 201_г.

Ответственный исполнитель, заведующий кафедрой

_____ проф. _____ Юрасов А.В. _____
должность подпись расшифровка подписи дата

Исполнители:

_____ доцент, к.э.н _____ Никульников Н.В. _____
должность подпись расшифровка подписи дата

_____ _____
должность подпись расшифровка подписи дата

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой _____
наименование кафедры

_____ _____
подпись расшифровка подписи дата

Заведующий кафедрой _____
наименование кафедры

_____ _____
подпись расшифровка подписи дата

Заведующий кафедрой _____
наименование кафедры

_____ _____
подпись расшифровка подписи дата

Председатель методической комиссии по специальности _____ 080200 _____
шифр наименование

_____ _____
должность подпись расшифровка подписи дата

Начальник УОУП

_____ _____
подпись расшифровка подписи дата