

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Институт экономики, математики и информационных технологий

Школа IT-менеджмента

(наименование структурного подразделения (института/факультета/филиала))

Системы управления бизнес-процессами

(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНА

ученым советом

Института ЭМИТ

Протокол от «8» сентября 2021 г.

№ 1-21/22

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.06 Стандарты управления ИТ (информационными технологиями)

(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

С

краткое наименование дисциплины (при наличии)

38.04.02, Менеджмент

Т

(код, наименование направления подготовки (специальности))

Информационный менеджмент

Т

(направленность(и) (профиль (и)/специализация(ии))

магистр

Р

(квалификация)

очно-заочная, заочная

Я

(форма(ы) обучения)

Год набора - 2021

Москва, 2021 г.

Автор(ы)–составитель(и):

Преподаватель
кафедры Системы управления
бизнес-процессами

_____ Ковалев А.В.

Заведующий кафедрой
Системы управления бизнес-процессами

_____ д.т.н., профессор Рыжов А.П.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО	6
3. Содержание и структура дисциплины.....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости учащихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.....	7
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	22
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	23
6.1. Основная литература.....	23
6.2. Дополнительная литература.....	23
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	23
6.4. Нормативные правовые документы.....	23
6.5. Интернет-ресурсы.....	23
6.6. Иные источники.....	23
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	23

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю),
соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

1.1. Дисциплина Б1.В.06 Стандарты управления ИТ (информационными технологиями) обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-1	Способность управлять качеством ресурсов и сервисов ИТ	ПКс-1.1	Способность анализировать результаты выполнения задач управления ИТ-инфраструктурой и ИТ-проектами и выполнять управленческие действия по результатам анализа
ПКс-2	Способность управлять инфраструктурой и проектами ИТ	ПКс-2.1	Способность анализировать результаты выполнения задач управления ИТ-инфраструктурой и ИТ-проектами и выполнять управленческие действия по результатам анализа

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ трудовые или профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Способность анализировать качество ресурсов ИТ, целей, приоритетов и ограничений управления качеством ресурсов	ПКс-1.1. 1 этап	на уровне знаний: знание стандартов и методик оценки качества ресурсов ИТ, процессного подхода, управления активами ИТ и конфигурациями ИТ, знание способов определения потребности в уровне качества ресурсов ИТ, принципы документооборота, юридические основы договорной работы
		на уровне умений: контролировать качество ресурсов ИТ, определять соответствие качества ресурсов ИТ потребностям (в частности, SLA),

Способность управлять инфраструктурой и проектами ИТ	ПКс-2.1 2 этап	формировать целевое качество ресурсов ИТ и контролировать его достижение
		на уровне навыков: организовывать процесс управления сервисами ИТ, применять стандарты и методики процессного подхода к ИТ, оптимизировать процесс управления ресурсами и сервисами ИТ
		на уровне знаний: знание стандартов и методик управления проектами и ИТ-инфраструктурой, стандарты и методы ИТ-проектами различных типов и ИТ-процессами, методы оценки ИТ-проектов и результатов ИТ-проектов, стандарты и методики управления процессами ИТ
		на уровне умений: Организовывать командную работу с использованием внешних подрядчиков, Управлять процессами, оценивать и контролировать качество процессов управления ИТ-инфраструктурой, Контролировать и оптимизировать процесс управления инфраструктурой ИТ, Организовывать и оптимизировать проектную деятельность, Взаимодействовать с заказчиками и потенциальными заказчиками ИТ-проектов, Управлять ИТ-проектами
		на уровне навыков: Организация формирования задач управления ИТ-инфраструктурой на основе выявленных потребностей и согласование этих задач с заинтересованными лицами, Инициирование и планирование выполнения задач управления ИТ-инфраструктурой и согласование с заинтересованными лицами этих планов, Контроль выполнения задач управления ИТ-инфраструктурой, Анализ результатов выполнения задач управления ИТ-инфраструктурой и выполнение управленческих действий по результатам анализа, Анализ результатов выполнения ИТ-проектов и выполнение управленческих действий по результатам анализа, Контроль выполнения ИТ-проектов, Инициирование планирования ИТ-проектов и согласование с заинтересованными лицами этих планов, Организация процесса формирования и согласования целей, задач и бюджетов ИТ-проектов, Организация процесса выявления потребностей в ИТ-проектах

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Б1.В.06 Стандарты управления ИТ (информационными технологиями)» относится к блоку Б1.В.ОД «Дисциплины(модули). Вариативная часть». Код дисциплины Б1.В.06. Дисциплина изучается на 1 курсе, во 2 семестре. Общая трудоемкость дисциплины 72 (23Е).

Количество академических часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем составляет 16 часа, из них 16 – на практические занятия, на самостоятельную работу обучающихся отводится 56 часов.

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является зачет.

3. Содержание и структура дисциплины Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации***
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л/ЭО, ДОТ*	ЛР/ ЭО, ДОТ*	ПЗ/ ЭО, ДОТ*	КС Р		
Тема 1	Введение.	2			2			О
Тема 2	Основные понятия.	7			2		5	О
Тема 3	Эксплуатация услуг (Service Operation).	12			2		10	О
Тема 4	Преобразование услуг (Service Transition).	12			2		10	О
Тема 5	Проектирование услуг (Service Design).	14			3		11	
Тема 6	Стратегия услуг (Service Strategy).	13			3		10	
Тема 7	Постоянное улучшение услуг (Continual Service Improvement)	12			2		10	
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		72	0	0	16		56	

Используемые сокращения: опрос (О)

Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в безопасность. Основные понятия и определения. Человек и техносфера.

Цели курса. ITIL® и стандарты управления ИТ. Состав документов ISO/IEC 20000 (по состоянию на начало 2012). Стандарты и публичные библиотеки (frameworks). Сертификация специалистов по ISO/IEC 20000. Сертификация организаций по ISO/IEC 2000. Оценка процессов: связи между стандартами. Оценка процессов: концепция Process Maturity Framework (PMF). Уровень 1 – Начальный. Уровень 2 – Повторяемый. Уровень 3 – Определённый. Уровень 4 – Управляемый. Уровень 5 – Оптимизируемый. Система управления ИТ-услугами. Краткая история ITIL®. Публикации ITIL® v3.

Тема 2. Основные понятия.

Услуга. IT Service Management (ITSM). Преимущества ITSM. Функция. Процесс. Процессы ITIL® v3. Процессы и функции. 4 Р.

Тема 3. Эксплуатация услуг (Service Operation).

Процессы ITIL® v3. Управление событиями: назначение. Управление инцидентами: цели и назначение. Управление инцидентами: схема. Служба поддержки (Service Desk). Приоритезация инцидентов. Значительный инцидент. Статусы инцидентов и метрики качества. Управление инцидентами: входы/выходы. Выполнение запросов на обслуживание: цели и назначение. Выполнение запросов на обслуживание: основные понятия. Управление проблемами: цели и назначение. Управление проблемами: структура. Управление проблемами: основные понятия. Управление проблемами: схема. Управление доступом: цели и назначение. Управление доступом: основные понятия. Управление доступом: виды деятельности.

Тема 4. Преобразование услуг (Service Transition).

Процессы ITIL® v3. Управление изменениями: цели и назначение. Управление изменениями: основные понятия. Управление изменениями: схема. 7 R Управления изменениями. Примеры приоритезации изменений. Управление активами и конфигурациями: цели и назначение. SACM: основные термины. Конфигурационная единица. Библиотека эталонного ПО (DML). Базовое состояние и снимок. База данных конфигураций (CMDB). Система управления конфигурациями (CMS). CMDB: пример структуры. SACM: деятельности. Управление релизами и развёртыванием: задачи. Управление релизами и развёртыванием: основные понятия. Изменения и Релизы. Управление знаниями: цель и назначение. Данные-Информация-Знание-Мудрость. Система управления знаниями. Практическое задание: в группах спроектировать процессы управления инцидентами, изменениями, проблемами.

Тема 5. Проектирование услуг (Service Design).

Процессы ITIL® v3. Охват проектирования услуг. Создание новой услуги: проектирование. Проектная документация услуги. Основные стратегии предоставления услуг. Управление каталогом услуг: цели и задачи. Управление каталогом услуг: виды деятельности. Каталог услуг. Разработка каталога услуг. Подходы к определению структуры каталога. Пример каталога услуг. Управление уровнем услуг (SLM): цель. SLM: основные понятия. Модель услуги: "бизнес-уровень". Модель услуги: "операционный уровень". Пример SLA. SLM: виды деятельности. Управление мощностями: цель. Управление мощностями: процесс. Управление мощностями: виды деятельности. Управление доступностью: цель. Управление доступностью: основные понятия. Расширенный жизненный цикл инцидента. Управление доступностью: виды деятельности. Управление непрерывностью ИТ-услуг (ITSCM): цель. Управление непрерывностью ИТ-услуг (ITSCM): жизненный цикл. Управление информационной безопасностью: цель. Система управления информационной безопасностью (ISMS). Управлению информационной безопасностью: виды деятельности. Управление информационной безопасностью: ключевые факторы успеха. Управление поставщиками: цель и назначение. Управление поставщиками: процесс.

Тема 6. Стратегия услуг.

ITSM как стратегический актив. Ценность услуги. Полезность: экономический эффект услуги. Способности и ресурсы поставщика услуг. Комбинированное воздействие полезности и гарантии на заказчика. 4Р Стратегии услуг. Управление финансами ИТ: задачи. Управление потреблением: задачи. Управление потреблением, основанное на профилях деятельности. Управление потреблением: профили пользователей. Управление портфелем услуг: портфель услуг. Управление портфелем услуг: процесс.

Тема 7. Постоянное улучшение услуг.

Постоянное улучшение услуг: задачи. CSI: Критические элементы структуры измерения услуг. Типы метрик. Цикл PDCA. 7 шагов процесса улучшений.

4. Материалы текущего контроля успеваемости учащихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий семинарского типа:

Опрос, обсуждение

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме: *Зачета*

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Типовые оценочные материалы (вопросы для опросов)

Тема 1. Введение в безопасность. Основные понятия и определения. Человек и техносфера.

Стандарты управления ИТ.
Состав документов ISO/IEC 20000ю
Стандарты и публичные библиотеки
Сертификация специалистов
Сертификация организаций
Оценка процессов: связи между стандартами
Система управления ИТ-услугами.

Тема 2. Основные понятия.

Услуга.
IT Service Management (ITSM).
Преимущества ITSM.
Функция.
Процесс.
Процессы
Процессы и функции.

Тема 3. Эксплуатация услуг (Service Operation).

Управление событиями: назначение.
Управление инцидентами: цели и назначение.
Управление инцидентами: схема.
Служба поддержки (Service Desk).
Приоритезация инцидентов
Значительный инцидент.
Статусы инцидентов и метрики качества.
Управление инцидентами: входы/выходы.
Выполнение запросов на обслуживание: цели и назначение.
Выполнение запросов на обслуживание: основные понятия.
Управление проблемами: цели и назначение.
Управление проблемами: структура.
Управление проблемами: основные понятия.
Управление проблемами: схема.
Управление доступом: цели и назначение.
Управление доступом: основные понятия.
Управление доступом: виды деятельности.

Тема 4. Преобразование услуг (Service Transition).

Управление изменениями: цели и назначение.
Управление изменениями: основные понятия.
Управление изменениями: схема.
Управления изменениями.
Примеры приоритезации изменений.

Управление активами и конфигурациями: цели и назначение.
Тема 5. Проектирование услуг (Service Design).
 Охват проектирования услуг.
 Создание новой услуги: проектирование.
 Проектная документация услуги.
 Основные стратегии предоставления услуг.
 Управление каталогом услуг: цели и задачи.
 Управление каталогом услуг: виды деятельности. Каталог услуг.
 Разработка каталога услуг. Подходы к определению структуры каталога.
 Пример каталога услуг. Управление уровнем услуг (SLM): цель. SLM:
 Управление мощностями: виды деятельности.
 Управление доступностью: цель.
 Управление доступностью: основные понятия.
 Расширенный жизненный цикл инцидента.
 Управление доступностью: виды деятельности.
 Управление непрерывностью ИТ-услуг (ITSCM): цель.
 Управление непрерывностью ИТ-услуг (ITSCM): жизненный цикл.
 Управление информационной безопасностью: цель.
 Система управления информационной безопасностью (ISMS).
 Управление информационной безопасностью: виды деятельности.
 Управление информационной безопасностью: ключевые факторы успеха.
 Управление поставщиками: цель и назначение.
 Управление поставщиками: процесс.
Тема 6. Стратегия услуг.
 Ценность услуги.
 Полезность: экономический эффект услуги.
 Способности и ресурсы поставщика услуг.
 Комбинированное воздействие полезности и гарантии на заказчика. 4P
 Стратегии услуг.
 Управление финансами ИТ: задачи.
 Управление потреблением: задачи.
 Управление потреблением, основанное на профилях деятельности.
 Управление потреблением: профили пользователей.
 Управление портфелем услуг: портфель услуг.
 Управление портфелем услуг: процесс.
Тема 7. Постоянное улучшение услуг.
 Постоянное улучшение услуг: задачи.
 Критические элементы структуры измерения услуг.
 Типы метрик.
 Цикл PDCA.
 7 шагов процесса улучшений.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-1	Способность управлять качеством ресурсов и сервисов ИТ	ПКс-1.1	Способность анализировать результаты выполнения задач управления ИТ-инфраструктурой и ИТ-

			проектами и выполнять управленческие действия по результатам анализа
ПКс-2	Способность управлять инфраструктурой и проектами ИТ	ПКс-2.1	Способность анализировать результаты выполнения задач управления ИТ-инфраструктурой и ИТ-проектами и выполнять управленческие действия по результатам анализа

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПКс-1.1. Способность анализировать качество ресурсов ИТ, целей, приоритетов и ограничений управления качеством ресурсов	Определять соответствие качества ресурсов ИТ потребностям. Определять потребности в уровне качества ресурсов ИТ.	Определена потребность в уровне качества ресурсов ИТ и соответствие качества ресурсов ИТ потребностям.
ПКс-2.1. Способность анализировать результаты выполнения задач управления ИТ-инфраструктурой и ИТ-проектами и выполнять управленческие действия по результатам анализа	Проводит анализ результатов выполнения задач управления ИТ-инфраструктурой и ИТ-проектами. Выполняет управленческие действия по результатам анализа	Проведен анализ результатов. Разработан план управленческих действий в соответствии с полученными результатами

4.3.2 Типовые оценочные средства

Список вопросов для подготовки к зачету:

Список вопросов приводится на английском языке с переводом на русский язык. Вопросы максимально похожи на вопросы официальных тестов международных сертификационных организаций. Вопросы закрытые, предлагается несколько вариантов ответа.

Оригинальный текст	Перевод
1 Functions are best described as?	1 Дайте наиболее точное определение термина Функция
a) Without their own body of knowledge	a) Сама по себе не накапливает знания
b) Closed loop systems	b) Замкнутая система
c) Self-Contained units of organizations	c) Обособленное организационное подразделение
d) Focusing on transformation to a goal	d) Фокус на соответствие назначению
2 Consider the following statements:	2 Какие утверждения верны?
1 Service Transition provides guidance on moving new and changed services into production	1 Раздел Преобразование услуг описывает правила перевода новых или изменённых услуг в промышленную эксплуатацию
2 Service Transition provides guidance on testing	2 Раздел Преобразование услуг описывает правила тестирования

Оригинальный текст	Перевод
3 Service Transition provides guidance on the transfer of services to or from an external service provider	3 Раздел Преобразование услуг описывает правила передачи услуг от/к внешнему поставщику услуг
Which of the above statements is CORRECT?	
a) 1 and 2 only	a) Только 1 и 2
b) 1 only	b) Только 1
c) All of the above	c) Все
d) 1 and 3 only	d) Только 1 и 3
3 Which of the following areas would technology help to support?	3 В каких областях полезно использование специализированных информационных систем?
1. Self Help	1 Self Help
2. Measurement and reporting systems	2 Системы учёта и отчётности
3. Release and deployment	3 Системы поддержки релизов и развёртывания
4. Process design	4 Проектирование процессов
a) 1, 2 and 3 only	a) Только 1, 2 и 3
b) 1, 3 and 4 only	b) Только 1, 3 и 4
c) 2, 3 and 4 only	c) Только 2, 3 и 4
d) All of the above	d) Все
4 Learning and improvement is the primary concern of which of the following elements of the Service Lifecycle?	4 На какой этапе жизненного цикла изучение и улучшение является ключевой задачей?
a) Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, and Continual Service Improvement	a) Разделы Стратегия услуг, Проектирование услуг, Преобразование услуг, Эксплуатация услуг и Постоянное улучшение услуг
b) Service Strategy, Service Transition, and Service Operation	b) Разделы Стратегия услуг, Преобразование услуг, и Эксплуатация услуг
c) Service Operation and Continual Service Improvement	c) Разделы Эксплуатация услуг и Постоянное улучшение услуг
d) Continual Service Improvement	d) Раздел Постоянное улучшение услуг
5 Facilities Management refers to?	5 К чему относится Управление инженерным обеспечением?
a) The Management of IT services that are viewed as "utilities", such as printers or network access	a) Управление ИТ-услугами, при котором услуги рассматриваются как "набор полезных вещей", например принтер или сетевой доступ
b) The Management of an outsourcing contract	b) Управление аутсорсинговыми контрактами
c) The Management of the physical IT environment, such as a Data Centre	c) Управление физической ИТ-инфраструктурой, например ЦОДами
d) The procurement and maintenance of tools that are used by IT Operations staff to maintain the infrastructure	d) Закупка и обслуживание средств, используемых ИТ-специалистами в рамках поддержки инфраструктуры
6 Which of the following statements about the Service Desk are CORRECT?	6 Какое утверждение является правильными по отношению к Службе Service Desk?

Оригинальный текст	Перевод
1 The Service Desk is a function that provides a means of communication between IT and its users for all operational issues	1 Служба Service Desk является способом взаимодействия между ИТ и конечными пользователями по всем вопросам эксплуатации ИТ
2 The Service Desk is the always the owner of the Incident Management process	2 Служба Service Desk всегда является владельцем процесса управления инцидентами/
a) 2 only	a) Только 2
b) 1 only	b) Только 1
c) All of the above	c) Все
d) None of the above	d) Ни одно
7 Which of the following statements are NOT included in Access Management?	7 Какие задачи не входят в процесс управления доступом?
1 Verifying the identity of users requesting access to services	1 Проверять подлинность пользователей, запрашивающих доступ к услуге
2 Setting the rights or privileges of systems to allow access to authorised users	2 Настройка прав доступа к системам для авторизованных пользователей
3 Defining security policies for system access	3 Формирование Политик безопасности доступа к системам
4 Monitoring the availability of systems that users should have access to	4 Мониторинг доступности систем, к которым пользователи должны иметь доступ
a) 2 and 4 only	a) Только 2 и 4
b) 1 and 3 only	b) Только 1 и 3
c) 2 and 3 only	c) Только 2 и 3
d) 1 and 2 only	d) Только 1 и 2
8 What is the purpose of the Request Fulfilment Process?	8 Какова цель процесса Управления запросами на обслуживание?
a) Dealing with Service Requests from the users	a) Обработка с запросов пользователей
b) Making sure all requests within an IT Organisation is fulfilled	b) Обеспечение выполнения всех запросов в ИТ-службу
c) Ensuring fulfilment of Change Requests	c) Обеспечение выполнения Запросов на обслуживание
d) Making sure the Service Level Agreement is met	d) Обеспечение выполнения Соглашений об уровне услуг (SLA)
9 An Incident occurs when:	9 Какая ситуация является Инцидентом?
1 A user is unable to access a service during service hours	1 Пользователь не может получить доступ к услуге в рабочее время
2 An authorised IT staff member is unable to access a service during service hours	2 Авторизованный ИТ-специалист не может получить доступ к услуге в рабочее время
3 A redundant network segment fails, and the user is not aware of any disruption to service	3 Резервный сегмент сети недоступен, но это не повлияло на работу пользователей
4 A user contacts the Service Desk about slow performance of an application	4 Запрос пользователя в Службу Service Desk по поводу медленной работы приложения
Which of the above statements is CORRECT?	
a) All of the above	a) Все
b) 1 and 4 only	b) Только 1 и 4
c) 2 and 3 only	c) Только 2 и 3
d) None of the above	d) Ни одна

Оригинальный текст	Перевод
10 How does an organizations use Resources and Capabilities in creating value?	10 Как организации используют материальные и нематериальные активы (Ресурсы и Способности) для создания ценности?
a) They are used to create value in the form of output for production management	a) Они используются для создания ценности в виде результатов производственного управления
b) They are used to create value in the form of goods and services	b) Они используются для создания ценности в виде товаров и услуг
c) They are used to create value to the IT organization for Service Support	c) Они используются для создания ценности организации в процессах Поддержки услуг
d) They are used to create value to the IT organization for Service Delivery	d) Они используются для создания ценности организации в процессах Предоставления услуг
11 The 7 Step Improvement Process can most accurately be described as?	11 Укажите наиболее точное определение семи шагов процесса улучшения
a) The Seven P's of Continual Service Improvement (CSI)	a) "7P" Постоянного улучшения услуг
b) A service improvement methodology based on the Deming Cycle	b) Методология улучшения, основанная на Цикле Деминга
c) A set of roles and responsibilities for managing service improvements	c) Набор ролей, необходимый для управления улучшениями
d) A process for defining what is to be measured, gathering the data, processing the data and using it to take corrective action	d) Процесс определения целей улучшения, сбора данных и их последующей обработки для формирования корректирующих воздействий
12 The ITIL V3 core is best described as?	12 Основа ITIL v3 — это?
a) An Operations Lifecycle	a) Жизненный цикл эксплуатации
b) An IT Management Lifecycle	b) Жизненный цикл управления услугами
c) A Service Lifecycle	c) Жизненный цикл услуги
d) An Infrastructure Lifecycle	d) Жизненный цикл инфраструктуры
13 Which of the following statements BEST describes the role of Communication during Service Operation?	13 Выберите наиболее точное определение роли коммуникаций в процессе оказания услуг
a) Communication is defined as part of all processes and is executed in Service Operation	a) Часть любого процесса в рамках Эксплуатация услуг
b) Communication is a separate process that needs to be defined and executed with Service Operation	b) Отдельный процесс в рамках Эксплуатация услуг
c) Good communication is essential for successful Service Operation, just as it is for any other phase of the lifecycle	c) Необходимое условие Эксплуатации услуг, равно и как для остальных этапов жизненного цикла услуги
d) Communication is more important in Service Operation than in any other stage of the Service Lifecycle	d) Для Эксплуатации услуг более важны, чем для других этапов жизненного цикла услуги
14 Demand Management is primarily used to?	14 Основное назначение Управления спросом — это?
a) Increase customer value	a) повысить ценность заказчика (для заказчика)

Оригинальный текст	Перевод
b) Understand patterns of business activity	b) понимать Профиль бизнес-деятельности (Pattern of Business Activity, PBA)
c) Increase the value of IT	c) повышать полезность ИТ
d) Align business with IT cost	d) выравнивание (приводить в соответствие) потребности бизнеса и затраты на ИТ
15 Which of the following questions is NOT answered by Service Portfolio Management?	15 На какие вопросы не отвечает Управление портфелем услуг?
a) How should our resources and capabilities be allocated?	a) Как должны распределяться материальные и нематериальные ресурсы?
b) What opportunities are there in the market?	b) Каковы рыночные перспективы?
c) Why should a customer buy these services?	c) Почему заказчику следует покупать эти услуги?
d) What are the pricing or chargeback models?	d) Какова финансовая модель (тарифная модель) услуг?
16 Consider the following statements:	16 Какие утверждения являются верными?
1 A Process should be traceable to a specific trigger	1 Процесс должен "реагировать" на возникновение определённых событий
2 A characteristic of the "Process" is that it is performance driven and able to be measured	2 Характеристики процесса — исполняемый (не только бумажный) и измеримый
Which of the above statements are CORRECT?	
a) 1 only	a) Только 1
b) All of the above	b) Все
c) None of the above	c) Ни один
d) 2 only	d) Только 2
17 If something cannot be measured, it should not be documented within which of the following?	17 Если что-то не может быть измерено, где это не должно быть документировано?
a) The Glossary of Terms	a) Глоссарий Терминов
b) A Service Level Agreement	b) Соглашение об уровне услуг (SLA)
c) An Incident Management record	c) Запись инцидента
d) A Configuration Item (CI)	d) Конфигурационная единица (CI)
18 In which core publication can you find detailed descriptions of the following? 1 Service Portfolio Management 2 Demand Management 3 Financial Management	18 В какой из публикаций можно найти детальное описание следующих процессов? 1 Управление портфелем услуг 2 Управление спросом 3 Управление финансами
a) Service Operations	a) Эксплуатация услуг
b) Service Strategy	b) Стратегия услуг
c) Service Transition	c) Преобразование услуг
d) Continual Service Improvement	d) Постоянное улучшение услуг
19 Which of the following statements is CORRECT about 'good practice'?	19 Какие из этих утверждений о "хороших практиках" ВЕРНЫ?
a) It can be used to drive an organisation forward	a) Они могут быть использованы для движения организации вперёд

Оригинальный текст	Перевод
b) It is something that is in wide industry use	b) Это то, что широко используется в индустрии
c) It is always documented in international standards	c) Они всегда документированы в международных стандартах
d) It is always based on ITIL	d) Они всегда основаны на ITIL
20 Which of the following statements CORRECTLY defines Insourcing and Outsourcing delivery model options?	20 Какие из следующих утверждений ВЕРНО определяют модели Инсорсинга и Аутсорсинга?
a) Insourcing relies on internal resources; outsourcing relies on external organisation(s) resources	a) При Инсорсинге используются внутренние ресурсы; при Аутсорсинге — ресурсы внешней(их) организации(ий)
b) Insourcing relies on external organisation(s) resources; outsourcing relies on internal resources	b) При Инсорсинге используются ресурсы внешней(их) организации(ий); Аутсорсинг полагается на внутренние ресурсы
c) Insourcing relies on co-sourcing; outsourcing relies on partnerships	c) Инсорсинг полагается на ко-сорсинг; Аутсорсинг полагается на партнёрство
d) Insourcing relies on knowledge process outsourcing; outsourcing relies on application service provisioning	d) Инсорсинг полагается на Аутсорсинг управления знаниями; Аутсорсинг полагается на предоставление приложений
21 Which of the following are objectives of the Release and Deployment Management process?	21 Каковы цели процесса Управления релизами и развёртыванием?
1 To ensure there are clear release and deployment plans	1 Обеспечивать существование чётких планов релизов и планов развёртывания
2 To ensure that skills and knowledge are transferred to operations and support staff	2 Обеспечивать передачу навыков и знаний персоналу, обеспечивающему эксплуатацию (занятого в оперативной деятельности и поддержке)
3 To ensure there is minimal unpredicted impact on production services, operations and support	3 Обеспечивать минимальное непредсказуемое влияние на продуктивные услуги, процессы эксплуатации и поддержки
4 To provide cost justifiable IT capacity that is matched to the needs of the business	4 Предоставлять экономически оправданные мощности, которые соответствуют потребностям бизнеса
a) 1, 2 and 3 only	a) Только 1, 2 и 3
b) All of the above	b) Все перечисленные
c) 1 and 3 only	c) Только 1 и 3
d) 1, 3 and 4 only	d) Только 1, 3 и 4
22 "Warranty of a service" means which of the following?	22 Что означает термин "Гарантия услуги"?
a) The service is fit for purpose	a) Услуга соответствует назначению
b) There will be no failures in applications and infrastructure associated with the service	b) Не будет никаких сбоев в приложениях и инфраструктуре, связанной с услугой
c) All service-related problems are fixed free of charge for a certain period of time	c) Все проблемы, связанные с услугой, будут устранены бесплатно в определённый период времени
d) Customers are assured of certain levels of availability, capacity, continuity and security	d) Заказчики уверены в определённых уровнях доступности, мощности, непрерывности и безопасности
23 A Service Catalogue should contain which of the following?	23 Что должен содержать Каталог услуг?

Оригинальный текст	Перевод
a) The version information of all software	a) Информацию о версиях всего программного обеспечения
b) The organizational structure of the company	b) Организационную структуру компании
c) Asset information	c) Информацию об активах
d) Details of all operational services	d) Подробное описание всех операционных услуг
24 The Information Security Policy should be available to which groups of people?	24 Каким группам людей должен быть доступен документ "Политика информационной безопасности"?
a) Senior business managers and all IT staff	a) Старшие менеджеры бизнес-подразделений и весь ИТ-персонал
b) Senior business managers, IT executives and the Security Manager	b) Старшие менеджеры бизнес-подразделений, руководители ИТ и Менеджер безопасности
c) All customers, users and IT staff	c) Все заказчики, пользователи и ИТ-персонал
d) Information Security Management staff only	d) Только персонал, вовлечённый в Управление информационной безопасностью
25 When planning and implementing a Continual Service Improvement (CSI) initiative, which of the following benefits are LEAST useful in supporting a business case?	25 При планировании и внедрении Постоянного улучшения услуг (CSI), что из перечисленного НАИМЕНЕЕ полезно при обосновании затрат?
a) Reduce technology investment by £5m due to more accurate capacity and performance modelling processes	a) CSI позволит снизить инвестиции в технологии на 5 млн рублей в результате более точного процесса моделирования мощностей и производительности
b) Reduce support manpower demand by 30% due to automated incident and problem management processes	b) CSI позволит сократить 30% сотрудников в результате автоматизации процессов Управления инцидентами и Управления проблемами
c) Improve employee morale and therefore create better relationships between IT and business units	c) CSI позволит повысить "боевой дух" сотрудников и, как следствие, улучшить взаимоотношения ИТ и бизнес-подразделений
d) Reduce Problem resolution by 50% and minimise critical system outages	d) Снизить количество Проблем на 50% и минимизировать критические остановки систем
26 The objective of the Change Management process is most accurately described as?	26 Цель процесса Управления изменениями наиболее точно описывается как?
a) Ensuring that all changes are recorded, managed, tested and implemented in a controlled manner	a) Обеспечить, контроль того, что все изменения записываются, управляются, тестируются и внедряются
b) Ensuring that changes to IT infrastructure are managed efficiently and effectively	b) Обеспечить эффективное управление изменениями ИТ-инфраструктуры
c) Ensuring that all changes have appropriate back-out plans in the event of failure	c) Обеспечить наличие для всех изменений планов возврата (к предыдущему состоянию) в случае неудачи
d) Protecting services by not allowing changes to be made	d) Защита услуг, путём запрещения изменений

Оригинальный текст	Перевод
27 The objective of Service Asset and Configuration Management is most accurately described as?	27 Цель процесса Управления активами и конфигурациями (SACM) наилучшим образом описывается как?
a) To understand the performance characteristics of assets and Configuration Items (CIs) in order to maximise their contribution to service levels	a) Понимать характеристики производительности активов и Конфигурационных единиц для того, чтобы максимизировать их вклад в обеспечение уровня услуг
b) To manage service assets and CIs from an operational perspective	b) Управлять активами услуг и КЕ с оперативной точки зрения
c) To ensure that assets and CIs deliver the business outcomes they were designed to achieve	c) Обеспечить то, что активы и КЕ предоставляют те бизнес-результаты, для достижения которых они предназначены
d) To define and control the components of services and infrastructure and maintain accurate configuration records	d) Определить и контролировать актуальность записей компонентов услуг и инфраструктуры
28 What is the best definition of an Incident Model?	28 Что является лучшим определением Модели Инцидента?
a) The template used to define the Incident logging form used to report Incidents	a) Шаблон, характеризующий форму заведения Инцидента, используемую для сообщения о случившемся Инциденте
b) A type of Incident involving a standard (or model) type of Configuration Item (CI)	b) Тип Инцидента, затрагивающий стандартный (или шаблонный) тип Конфигурационной Единицы
c) A set of pre-defined steps to be followed when dealing with a known type of Incident	c) Набор предопределенных шагов, следующих при разрешении известного типа Инцидента
d) An Incident that is easy to solve	d) Инцидент, который легко разрешить
29 Why should monitoring and measuring be used when trying to improve services?	29 Для чего следует использовать мониторинг и измерения при улучшении услуг?
a) To validate, direct, justify and intervene	a) Для подтверждения, руководства, доказательства и вмешательства
b) To validate, measure, monitor and change	b) Для подтверждения, измерений, мониторинга и изменений
c) To validate, plan, act and improve	c) Для подтверждения, планирования, корректировки и улучшения
d) To validate, assign resources, purchase technology and train people	d) Для подтверждения, назначения ресурсов, закупок технологии и проведения тренингов персонала
30 Which process reviews Operational Level Agreements (OLAs) on a regular basis?	30 Какой процесс проводит пересмотр Соглашений операционного уровня (OLA) на регулярной основе?
a) Supplier Management	a) Управление поставщиками
b) Service Level Management	b) Управление уровнем услуг
c) Service Portfolio Management	c) Управление портфелем услуг
d) Contract Management	d) Управление договорами
31 Which of the following would NOT be stored in the Definitive Media Library (DML)?	31 Что из нижеперечисленного НЕ должно храниться в Библиотеке эталонного ПО (DML)?
a) Master copies of software	a) Эталонные копии ПО

Оригинальный текст	Перевод
b) Backups of application data	b) Резервные копии данных из приложений
c) Software licences	c) Лицензии ПО
d) Master copies of controlled documentation	d) Эталонные копии документации
32 A benefit of using Service Design tools is?	32 Преимуществом использования инструментов Проектирования Услуг является:
a) To help ensure that standards and conventions are followed	a) Обеспечение уверенности в следовании стандартам и соглашениям
b) To help ensure that events are detected as quickly as possible	b) Обеспечение уверенности в обнаружении Событий так быстро, насколько возможно
c) To help enable different applications to work together	c) Обеспечение возможности совместной работы различных приложений
d) To help implement architectures that support the business strategy	d) Обеспечение внедрения архитектуры, поддерживающей стратегию бизнеса
33 A Process owner is responsible for which of the following?	33 За какие нижеперечисленные пункты отвечает Владелец процесса?
a) Purchasing tools to support the Process	a) Закупка инструментов, поддерживающих Процесс
b) Ensuring that targets specified in an SLA are met	b) Достижение целей, определенных в SLA
c) Carrying out activities defined in the Process	c) Выполнение деятельности, определенных в Процессе
d) Monitoring and improving the Process	d) Мониторинг и улучшение Процесса
34 Which of the following is the CORRECT description of the Four P's of Service Design?	34 Что из нижеперечисленного ВЕРНО описывает принцип 4Р в книге Проектирование Услуг?
a) A four step process for the design of effective Service Management	a) Четырёхшаговый процесс проектирования эффективного управления услугами
b) A definition of the people and products required for successful design	b) Определение людей и продуктов, необходимых для успешного проектирования
c) A set of questions that should be asked when reviewing design specifications	c) Перечень вопросов, которые должны быть заданы во время пересмотра спецификаций проектирования
d) The four major areas that need to be considered in the design of effective Service Management	d) Четыре важных области, которые нуждаются в рассмотрении при проектировании эффективного управления услугами
35 Which is the first activity of the Continual Service Improvement (CSI) model?	35 Какова первая деятельность в Модели постоянного улучшения услуг (CSI)?
a) Assess the current business situation	a) Доступ к текущей бизнес-ситуации
b) Understand high-level business requirements	b) Понимание высокоуровневых требований бизнеса
c) Agree on priorities for improvement	c) Договоренность о приоритетах улучшений
d) Create and verify a plan	d) Создание и выверка плана

Оригинальный текст	Перевод
36 Which aspect of Service Design is missing from the list below?	36 Какой аспект Проектирования услуг пропущен в списке?
1 The design of services	1 Проектирование услуг
2 The design of Service Management systems and tools	2 Проектирование систем и инструментов Управления услугами
3 The design of technology architecture and management systems	3 Проектирование технологической архитектуры и систем управления
4 The design of the processes required 5 ?	4 Проектирование требуемых процессов
5 ?	5 ?
a) The design of Functions	a) Проектирование функций
b) The design of Service Level Agreements	b) Проектирование соглашений об уровне услуг (SLA)
c) The design of applications	c) Проектирование приложений
d) The design of measurement systems, methods and metrics	d) Проектирование систем измерений, методов и метрик
37 Application Management is NOT responsible for?	37 Управление приложениями НЕ отвечает за?
a) Documenting and maintaining the technical skills required to manage and support Applications	a) Документирование и обслуживание технических навыков, требуемых для управления и поддержки Приложений
b) Managing applications through their lifecycle	b) Управление приложениями в течение их жизненного цикла
c) Assisting in the decision to build or buy new software	c) Содействие в решениях о разработке или покупке нового ПО
d) Developing operational functionality required by the business	d) Разработка операционной функциональности, требуемой бизнесом
38 Which of the following Roles is responsible for identifying opportunities for improvement?	38 Какая из следующих Ролей ответственна за определение возможностей для улучшения?
1 Service Owner	1 Владелец услуги
2 Continual Service Improvement (CSI) Manager	2 Менеджер постоянного улучшения услуг (CSI)
3 Process Owner	3 Владелец процесса
a) 1 and 2 only	a) Только 1 и 2
b) 1 and 3 only	b) Только 1 и 3
c) All of the above	c) Все варианты
d) 2 and 3 only	d) Только 2 и 3
39 Which of the following is the most appropriate approach to carrying out Service Operations?	39 Какой из нижеперечисленных подходов является наиболее подходящим для Эксплуатации услуг?
a) The internal IT view is most important as Service Operations has to monitor and manage the infrastructure	a) Внутренняя точка зрения ИТ наиболее важна, так как Эксплуатация услуг должна осуществлять мониторинг и управление инфраструктурой
b) Service Operations should maintain a balance between an internal IT view and an external business view	b) Эксплуатация услуг должна поддерживать баланс между внутренней точкой зрения ИТ и внешней точкой зрения бизнеса

Оригинальный текст	Перевод
c) The external business view is most important as Service Operations is the place where value is realised and the customer obtains the benefit of the Services	с) Внешняя точка зрения бизнеса наиболее важна, так как именно в Эксплуатации услуг реализуется ценность Услуг и заказчик получает преимущества от Услуг
d) IT Operations does not take an internal or external view as they execute processes defined by Service Design	д) Операционное управление ИТ не занимает внутреннюю или внешнюю точку зрения, так как занимается исполнением процессов, определенных в Проектировании услуг
40 Which of the following is NOT an advantage of organising Continual Service Improvement (CSI) using the RACI model?	40 Что из нижеперечисленного НЕ является полезным при организации Постоянного улучшения услуг (CSI) с использованием Матрицы ролей и ответственности (RACI)?
a) Facilitates clear communication and workflow practice across all parties involved in the CSI program	а) Содействовать четким коммуникациям и практическим процедурам среди всех сторон, вовлеченных в программу CSI
b) Clarifies the roles and responsibilities of individual in the CSI program which could otherwise be overlapping and confusing	б) Делать прозрачными те личные роли и ответственности в программе CSI, которые в ином случае были бы пересекающимися и противоречивыми
c) Identifies where internal Service Level Agreements (SLAs) can be established to implement CSI	с) Определять, где внутренние Соглашения об уровне услуг (SLA) могут быть установлены для внедрения CSI
d) Provides a clear focus for matching the CSI processes to financial planning	д) Акцентировать внимание на соответствии процессов CSI с финансовым планированием
41 What does the 'Service V model' represent?	41 Что показывает V-модель услуги?
a) A strategy for the successful completion of all service management projects	а) Стратегию для успешного завершения всех ИТSM-проектов
b) The path to Service Delivery and Service Support for efficient and effective utilisation of resources	б) Способ эффективного использования ресурсов
c) Levels of testing required to deliver a Service Capability	с) Уровни тестирования
d) The business perspective as perceived by the customer and the user of services	д) Проекция услуги, с точки зрения бизнес-пользователей
42 Technical Management is NOT responsible for?	42 За что не отвечает Управление технической поддержкой
a) Maintenance of the technical infrastructure	а) Сопровождение технической инфраструктуры
b) Documenting and maintaining the technical skills required to manage and support the IT Infrastructure	б) Документирование и поддержка навыков, необходимый для управления ИТ-инфраструктурой
c) Defining the Operational Level Agreements for the technical teams	с) Формирование OLA для технических подразделений
d) Diagnosis of, and recovery from technical failures	д) Диагностика и восстановления после сбоев

Оригинальный текст	Перевод
43 A Service Owner is responsible for which of the following?	43 За что отвечает Владелец услуги?
a) Continual Improvement of the service	a) Постоянное повышение качества услуги
b) Designing and documenting a service	b) Разработка и документирование услуги
c) Carrying out the Service Operations activities needed to support a service	c) Выполнение необходимые действия по поддержания услуги в рамках эксплуатации
d) Producing a Balanced Scorecard showing the overall status of all services	d) Разработка Карты сбалансированных показателей по всем услугам
44 Which of the following BEST describes the purpose of Event Management?	44 Что больше всего соответствует назначению Управления событиями?
a) The ability to detect events, make sense of them and determine the appropriate control action	a) Выявлять события, понимать их природу и определять соответствующие действия
b) The ability to implement monitoring tools	b) Внедрять системы мониторинга
c) The ability to monitor and control the activities of technical staff	c) Мониторить и управлять деятельностью технических специалистов
d) The ability to report on the successful delivery of services by checking the uptime of infrastructure devices	d) Определять время доступности услуг
45 Defining the functional requirements for a new service is part of:	45 Где определяются функциональные требования к новым системам?
a) Service Operation: Application Management	a) Управление приложениями
b) Service Strategy: Service Portfolio Management	b) Управление портфелем услуг
c) Service Design: Design the technology architecture	c) Проектирование технологической архитектуры
d) Service Design: Design the service solutions	d) Проектирование услуги
46 There are 7 different sourcing strategies that a company can use. What is the newest form of outsourcing?	46 Укажите самую последнюю форму аутсорсинга
a) Knowledge Process Outsourcing	a) Knowledge Process Outsourcing
b) Partnership or multi-sourcing	b) Partnership or multi-sourcing
c) Business Process Outsourcing (BPO)	c) Business Process Outsourcing (BPO)
d) Application Service Provision	d) Application Service Provision
47 Which of the following identifies two Service Portfolio components within the Service Lifecycle?	47 Укажите два основных компонента Портфеля услуг
a) Service Pipeline and Service Catalogue	a) Услуги "в разработке" и Каталог услуг
b) Service Knowledge Management System and Service Catalogue	b) Система управления знаниями и Каталог услуг
c) Service Knowledge Management System and Service Pipeline	c) Система управления знаниями и Услуги "в разработке"
d) Service Pipeline and Configuration Management System	d) Услуги "в разработке" и Система управления конфигурациями

Оригинальный текст	Перевод
48 What is the CORRECT order of the first four activities in the 7 Step Improvement Process?	48 Укажите первые четыре из семи шагов по улучшению процесса
a) Define what you should measure, define what you can measure, gather data and process data	a) Определить, что нужно измерять, определить, что можем измерить, собрать данные, обработать данные
b) Gather data, process data, analyse data and present data	b) Собрать данные, обработать данные, проанализировать данные и презентовать данные
c) What is the vision, where are we now, what do we want to be, how do we get	c) Каково видение, где мы сейчас, где мы хотим быть, как нам оказаться там
d) Gather data, process data, define what you should measure and define what you can measure	d) Собрать данные, обработать данные, определить, что нужно измерять, определить, что можем измерить

Шкала оценивания.

Для определения конечной оценки по дисциплине набранные студентом баллы переводятся в 100-бальную шкалу, которая переводится по следующей схеме:

от 0 до 69 включительно	от 70 до 100 включительно
«не зачтено»	«зачтено»

4.4. Методические материалы

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций проводятся в соответствии с Уставом Академии (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.05.2012 г. N 473), Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в РАНХиГС (утв. Приказом ректора от 25.01.2012 г. № 01-349; изм. от 07.06.2013 г.), Порядком организации и проведения практики студентов, осваивающих в РАНХиГС образовательные программы высшего образования – программы бакалавриата, программы специалитета, программы магистратуры (утв. Приказом ректора от 11.05.2016 г. №01-2212).

В части обеспечения освоения дисциплины обучающимся предоставляется раздаточный материал по темам дисциплины.

Процедура оценивания знаний, умений и навыков, обеспечивающих формирование компетенций, предусмотренных освоением дисциплины, включает:

- проведение тестирования на основе тестов, включающих теоретические вопросы и расчетные примеры;
- проведение опроса по ключевым вопросам, охватывающему содержание дисциплины.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Для обеспечения освоения дисциплины обучающиеся учебным планом предусмотрена самостоятельная работа и практические занятия.

Виды самостоятельной внеаудиторной работы :

- самостоятельное изучение разделов курса,
- повторение лекционного материала и материала учебников,
- подготовка к практическим занятиям,
- подготовка к текущему контролю.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. ISO/IEC 20000-1, Information technology — Service management — Part 1: Service management system requirements. 2010
2. ISO/IEC 20000-2, Information technology — Service management — Part 2: Code of practice. 2012
3. The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle. TSO, London, 2009.

6.2. Дополнительная литература.

An Introductory Overview of ITIL® V3. itSMF Ltd, 2009.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Не предусмотрено

6.4. Нормативные правовые документы.

Не предусмотрены

6.5. Интернет-ресурсы.

Не предусмотрены

6.6. Иные источники.

Не предусмотрены

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо материально-техническое обеспечение учебных аудиторий (наглядными материалами, экраном, мультимедийным проектором с ноутбуками (ПК) для презентации учебного материала, выходом в сеть Интернет, программными продуктами Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint)) в зависимости от типа занятий: семинарского и лекционного типов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Для самостоятельной работы обучающимся необходим доступ в читальные залы библиотеки и/или помещение, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду организации и ЭБС.

Информационные справочные системы:

1. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.consultant.ru/>
2. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.garant.ru/>
3. Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>;
4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>;
5. Национальная электронная библиотека. URL: <http://rusneb.ru>;
6. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;

7. Российская национальная библиотека. URL: <http://nlr.ru/>;
8. Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>;
9. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>;
10. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>;
11. Электронно-библиотечная система IPRbooks. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>