

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ  
(МОДУЛЯ)/ПРАКТИКИ**

**Стандарты управления ИТ**

*наименование дисциплин (модуля)/практики*

**Автор:** Ковалев А.В.

**Код и наименование направления подготовки, профиля:**

38.04.02 «Менеджмент», профиль «Информационный менеджмент»

**Квалификация (степень) выпускника:** Магистр

**Форма обучения:** Очно-заочная

**Цель освоения дисциплины:**

*Сформировать этапы компетенций:*

ПК ОС-15.2. Способность анализировать качество ресурсов ИТ, целей, приоритетов и ограничений управления качеством ресурсов

ПК ОС-18.1. Способность инициировать процесс потребностей в изменениях ИТ ресурсов и сервисов

**План курса:**

Тема 1	Введение.
Тема 2	Основные понятия.
Тема 3	Эксплуатация услуг (Service Operation).
Тема 4	Преобразование услуг (Service Transition).
Тема 5	Проектирование услуг (Service Design).
Тема 6	Стратегия услуг (Service Strategy).
Тема 7	Постоянное улучшение услуг (Continual Service Improvement)

**Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:**

Форма промежуточной аттестации, отражающая результат формирования компетенции на уровне данной дисциплины - зачет.

**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.