

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет управления

Кафедра «Математическое моделирование, эконометрика и статистика»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ИТ-аутсорсинг

Образовательная программа
38.04.05. Бизнес-информатика

Профиль подготовки
«Информационная бизнес-аналитика»

Уровень высшего образования
магистратура

Форма обучения
очная

Статус дисциплины: вариативная

Махачкала, 2020 год

Рабочая программа дисциплины " ИТ-аутсорсинг " составлена в 2020 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.05 Бизнес-информатика (уровень магистратуры) от «08» апреля 2015г. №370.


Разработчик: кафедра ММЭиС, Шамхалова Э.А. к.э.н., доцент

Рабочая программа дисциплины одобрена:
на заседании кафедры ММЭиС от «10» 03 2020г., протокол № 7

Зав. кафедрой  Джаватов Д.К.

на заседании Методической комиссии факультета управления
от «13» 03 2020г., протокол № 7

Председатель  Гашимова Л.Г.

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим
управлением «23» 03 2020 г. 

Содержание

Аннотация рабочей программы дисциплины.....	4
1. Цели освоения дисциплины.....	5
2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры.....	5
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения).....	5
4. Объем, структура и содержание дисциплины.....	6
4.1. Объем дисциплины.....	6
4.2. Структура дисциплины.....	6
4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).....	8
5. Образовательные технологии.....	11
6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.....	12
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.....	16
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	16
7.2. Типовые контрольные задания.....	17
7.3. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	20
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	21
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	22
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	22
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	23
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	23

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «ИТ-аутсорсинг» входит в вариативную (по выбору) часть образовательной программы магистратуры по направлению 38.04.05 «Бизнес-информатика»

Дисциплина реализуется на факультете управления кафедрой «Математическое моделирование, эконометрика и статистика».

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с изучением основных методов ит-аутсорсинг и их применение в практике принятия решений в экономике и бизнесе.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: общепрофессиональных- ОПК-1, профессиональных - ПК-5, ПК-6, ПК-10, ПК-12.

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: лекции, семинарские занятия, самостоятельная работа.

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение следующих видов контроля успеваемости: текущего контроля в форме контрольной работы, тестов, устного опроса и промежуточного контроля в форме дифференцированной оценки.

Объем дисциплины 5 зачетных единиц, в том числе в академических часах по видам учебных занятий 180ч.

Семес тр	Учебные занятия						СРС, в том числе экзамен	Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцирован- ный зачет, экзамен
	в том числе							
	Контактная работа обучающихся с преподавателем							
	Все го	из них						
Лекции		Лабора торные занятия	Практичес кие занятия	КСР	консул ьтации			
А	72	8	-	10	-	-	54	Зачет с оценкой
В	108	8	-	14	-	-	86	Зачет с оценкой
АВ	180	16	-	24	-	-	140	Зачет с оценкой

1. Цели освоения дисциплины.

Целями освоения дисциплины сформировать у студентов знания о современных тенденциях управления интегрированными сервисами, платформами, контентом.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры.

Дисциплина «ИТ-аутсорсинг» входит в вариативную (по выбору) часть образовательной программы магистратуры по направлению 38.04.05.«Бизнес-информатика», профиль «Информационная бизнес-аналитика».

Дисциплина «ИТ-аутсорсинг» изучается после курса "введение в бизнес-анализ", "управление бизнес-процессами", "когнитивная бизнес-аналитика".

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения).

Код Компетенции из ФГОС ВО	Наименование компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения
ОПК-1	готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной и научной деятельности	Знает: методы стратегического анализа, их классификацию и возможности для эффективного решения конкретных бизнес-задач; Умеет: формировать информационную базу для проведения бизнес-анализа и критически оценивать информацию из различных источников, в т.ч. исследовательского характера; Владеет: применением базового арсенала методов экономико-математического и программно-информационного инструментария поддержки решения аналитических бизнес-задач
ПК-5	способностью планировать процессы управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия и организовывать их исполнение	Знает: проектирование информационной системы в контексте ее жизненного цикла Умеет: проектировать информационную систему в контексте ее жизненного цикла. Владеет: Инструментами проектирования информационной системы в контексте ее жизненного цикла.
ПК-6	способностью управлять исследовательскими и проектно-внедренческими коллективами	Знает: основные понятия и сущность исследовательской и проектно-внедренческой деятельности. Умеет: организовывать работу исследовательских и проектно-внедренческих групп.

		Владеет: навыками управления исследовательскими и проектно-внедренческими коллективами.
ПК-10	способностью проводить исследования и поиск новых моделей и методов совершенствования архитектуры предприятия	Знает: понятие, структуру и функции ИТ-аутсорсинга предприятия; Умеет: выделять элементы ИТ-аутсорсинга предприятия, строить модель бизнес-процессов Владеет: навыками анализа архитектуры предприятия с точки зрения процессного подхода.
ПК-12	способностью проводить научно исследования для выработки стратегических решений в области ИКТ	Знает: основы стратегического управления в области ИКТ Умеет: формулировать стратегические цели и задачи в области ИКТ; Владеет: навыками стратегического управления в области ИКТ.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем дисциплины составляет 5 зачетных единицы, 180 академических часов.

4.2. Структура дисциплины.

Форма обучения – очная

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Семинарские занятия	Контроль самост. раб.	Самостоятельная работа	
Модуль 1. Понятие, формы и развитие аутсорсинга								
1.	Тема 1.1. Понятие и развитие аутсорсинга.	А	1-2	2	2		14	Опрос, участие в дискуссиях, представление докладов.
2.	Тема 1.2. Виды, формы и сферы применения аутсорсинга.	А	3-4	2	2		14	Опрос, участие в дискуссиях, представление докладов.
	<i>Итого по модулю 1:</i>	36		4	4	-	28	Контрольная работа.
Модуль 2. Аутсорсинг и мониторинг								
3.	Тема 2.1. Процесс аутсорсинга.	А	7-8	1	2		8	Опрос, участие в дискуссиях, выполнение

								тестовых заданий.
4.	Тема 2.2.Соглашение об аутсорсинге и управление его реализации	A	9-10	1	2		8	Опрос, участие в дискуссиях, представление докладов.
5.	Тема 2.3.Аутсорсинг управления рабочими местами пользователей и мониторинга инфраструктуры	A	11-12	2	2		10	Опрос, участие в дискуссиях, выполнение представление докладов
	<i>Итого по модулю 2:</i>	36		4	6	-	26	Контрольная работа.
	<i>Итого за А семестр</i>	72		8	10		54	Зачет с оценкой
Семестр В								
Модуль 3. Предоставление и использование ит- аутсорсинга (ITIL/ITSM) и (Service Desk).								
6.	Тема 3.1.Концептуальная основа процессов ИТ-аутсорсинга (ITIL/ITSM).	B	1-2	1	2		14	Опрос, участие в дискуссиях, выполнение тестовых заданий.
7.	Тема3. 2.Предоставление пользователям единой точки контакта по вопросам технической поддержки и автоматизированное управление обращениями на системе Исполнителя (Service Desk).	B	3-4	2	2		15	Опрос, участие в дискуссиях, представление докладов.
	<i>Итого по модулю 3:</i>	36		3	4	-	29	Контрольная работа .
Модуль 4 Управление сервисами и хранение дисковых массивов.								
8.	Тема 4.1.Комплексное управление серверами и серверным оборудованием.	B	5-6	2	2		13	Опрос, участие в дискуссиях, выполнение тестовых заданий.
9.	Тема4. 2.Поддержка в исправном состоянии устройств систем хранения: дисковых массивов.	B	7-10	1	4		14	Опрос, участие в дискуссиях, представление докладов.
	<i>Итого по модулю 4:</i>	36		3	6	-	27	Контрольная работа.
Модуль5 Хранение и оборудование данных.								
10.	5.1.Поддержка сетевой инфраструктуры сети хранения данных. Оборудование, поддерживаемое в рамках услуги: коммутаторы Fibre	B	11-14	2	4		30	Опрос, участие в дискуссиях, представление докладов.

Channel.								
<i>Итого по модулю 5:</i>	36		2	4	-	30	Контрольная работа.	
Итого за В семестр	108		8	14	-	86	Зачет с оценкой.	
Итого за А и В	180		16	24		140	Зачет с оценкой.	

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).

Содержание лекционных занятий по дисциплине.

Модуль 1. Понятие, формы и развитие аутсорсинга

Тема 1.1. Понятие и развитие аутсорсинга.

Определение и терминология аутсорсинга. Исторические предпосылки и условия появления аутсорсинга. Эволюционные развития практического аутсорсинга как самостоятельной области науки и практики организации бизнеса. Причины обращения аутсорсингу. Особенности становления аутсорсинга в практики современного бизнеса. Актуальные проблемы современного аутсорсинга и перспективы дальнейшего его развития.

Тема 1.2. Виды, формы и сферы применения аутсорсинга.

Общая характеристика подходов систематизации видов аутсорсинга: функциональный аутсорсинг; аутсорсинга бизнес-процессов; ИТ- аутсорсинг (аутсорсинг основанных на информационных технологий). Формы аутсорсинга и их характеристики. Использование различных форм и видов аутсорсинга в практики мирового бизнеса. Сферы применения аутсорсинга: место аутсорсинга в бизнес-системе; аутсорсинг в сфере вспомогательного производства аутсорсинга, аутсорсинг в сфере основного производства, аутсорсинг в сферы управления, аутсорсинг сфере услуг, человеческих ресурсов.

Модуль 2. Аутсорсинг и мониторинг

Тема 2.1. Процесс аутсорсинга.

Сущность процесса аутсорсинга. Структура процесса аутсорсинга. Этапы реализации аутсорсинг-проекта. Стратегическое обоснования процесса аутсорсинга. Анализ фактического состояния и стратегическое позиционирование. Принципы стратегического позиционирования. Структуризация функций и бизнес - процессов. Экономическое обоснование аутсорсинга: оценка и сопоставление затрат; анализ добавленной стоимости. Выбор поставщика услуг аутсорсинга: анализ рынка услуг аутсорсинга, критерий выбора поставщика услуг. Разработка концепции партнерства. Снижение рисков с помощью аутсорсинга.

Тема 2.2 Соглашение об аутсорсинге и управление его реализации

Сущность соглашения об аутсорсинге. Срок действия контракта. Общее положение и стандартное содержание контракта. Управление контрактом. Гарантия безопасности, защита информации и коммерческих интересов сторон. Решения проблемы качества и управления процессом аутсорсинга. Стоимость аутсорсинга. Реструктуризация бизнес-процессов при

использование аутсорсинга. Анализ эффективности аутсорсинга: первичная оценка; анализ эффективности; анализ стоимости услуг; анализ рисков; выбор или смена поставщика услуг.

Тема 2.3. 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.

Модуль 3. Предоставление и использование ит- аутсорсинга (ITIL/ITSM) и (Service Desk).

Тема 3.1. Концептуальная основа процессов ИТ-аутсорсинга (ITIL/ITSM).

Общие сведения о библиотеке ITIL; процессы поддержки ИТ-сервисов; процессы предоставления ИТ-сервисов; Соглашение об уровне сервиса.

Тема 3.2. Предоставление пользователям единой точки контакта по вопросам технической поддержки и автоматизированное управление обращениями на системе Исполнителя (Service Desk).

Классификация обращения 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.

Модуль 4 Управление сервисами и хранение дисковых массивов.

Тема 4.1. Комплексное управление серверами и серверным оборудованием

Поддержка легких серверов. Поддержка Blade систем. Поддержка высокопроизводительных серверов и кластеров. Поддержка мэйнфреймов и суперкомпьютеров.

Тема 4.2 .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.

Модуль 5 Хранение и оборудование данных.

Тема 5.1. 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.

Содержание практических занятий по дисциплине.

Модуль 1. Понятие, формы и развитие аутсорсинга

Тема 1.1. Понятие и развитие аутсорсинга.

1. Становление и развитие аутсорсинга.
2. Современный аутсорсинга и его проблемы
3. Перспективы развития аутсорсинга.

Тема 1.2. Виды, формы и сферы применения аутсорсинга.

1. Виды аутсорсинга.
2. Формы аутсорсинга.
3. Сферы применения аутсорсинга.

Модуль 2. Аутсорсинг и мониторинг

Тема 2. 1. Процесс аутсорсинга.

1. Сущность и структура аутсорсинга.
2. Экономическое обоснование аутсорсинга

Тема 2.2. Соглашение об аутсорсинге и управление его реализации.

1. Сущность соглашения об аутсорсинге.
2. Срок действия контракта.
3. Проблемы качества и управления процессом аутсорсинга.
4. Анализ эффективности аутсорсинга

Тема 2.3. Аутсорсинг управления рабочими местами пользователей и мониторинга инфраструктуры.

1. Прием и регистрация всех обращений пользователей.
2. Сборка, модернизация и мелкий ремонт настольных и мобильных персональных компьютеров.
3. Установка антивирусного программного обеспечения на рабочие станции.

Модуль 3. Предоставление и использование ит- аутсорсинга (ITIL/ITSM) и (Service Desk).

Тема 3.1. Концептуальная основа процессов ИТ-аутсорсинга (ITIL/ITSM).

1. Общие сведения о библиотеке ИТЛ; процессы поддержки ИТ-сервисов; процессы предоставления ИТ-сервисов.
2. Соглашение об уровне сервиса.

Тема 3.2. Предоставление пользователям единой точки контакта по вопросам технической поддержки и автоматизированное управление обращениями на системе Исполнителя (Service Desk).

1. Классификация обращения пользователей.
2. Массовое оповещение пользователей при крупных инцидентах.
3. Выполнение формального закрытия обращений.

Модуль 4 Управление сервисами и хранение дисковых массивов.

Тема 4.1. Комплексное управление серверами и серверным оборудованием.

Вопросы темы

1. Поддержка легких серверов.
2. Поддержка Blade систем.
3. Поддержка мэйнфреймов и суперкомпьютеров.

Тема 4.2 . Поддержка в исправном состоянии устройств систем хранения: дисковых массивов.

1. Монтаж (демонтаж) оборудования в стойку.
2. Подключение систем хранения данных к сети (SAN).
3. Мониторинг доступности оборудования.
3. Управление резервным фондом расходных материалов систем хранения.

Модуль 5 Хранение и оборудование данных.

Тема 5.1. Поддержка сетевой инфраструктуры сети хранения данных.

1. Оборудование, поддерживаемое в рамках услуги: коммутаторы Fibre Channel.
2. Подключение систем хранения данных к сети Эксплуатация и техническая поддержка.
3. Настройка оборудования систем хранения данных.
4. Мониторинг доступности оборудования Fibre Channel.

5. Образовательные технологии.

С целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий.

При ведении семинарских занятий по данной дисциплине используются такие стандартные методы обучения, как тестирование, фронтальный опрос, индивидуальный опрос, метод малых групп и т.п.

При ведении занятий определенное количество часов отведено интерактивным формам. Лекции при этом проводятся с использованием средств визуализации лекционного материала (мультимедийных

презентаций) и применением таких методов и технологий, как дискуссия, проблемная лекция и т.п. При проведении семинаров в интерактивной форме используются следующие методы: дебаты, круглый стол, мини-конференция и т.п.

Кроме того, в процессе изучения дисциплины с целью повышения качества обучения предполагается использование научно-исследовательской работы студентов.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Самостоятельная работа студентов должна способствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Самостоятельная работа по дисциплине «ИТ-аутсорсинг» (86 часа) предусматривает: работу с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуальному заданию, поиск, анализ, структурирование и презентация информации, исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях и семинарах, анализ научных публикаций по заранее определенной преподавателем теме.

Задания для самостоятельной работы, их содержание и форма контроля приведены в таблице.

Наименование тем и учебно-методическое обеспечение (в виде ссылок на позиции нижеприведенного списка литературы)	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
Модуль 1 Понятие, формы и развития аутсорсинга.		
Тема 1.1. Понятие и развитие аутсорсинга.	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка конспекта.
Тема 1.2. Виды, формы и сферы применения аутсорсинга.	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка заданий.
Модуль 2 Аутсорсинга и мониторинг.		

Тема 2.1. Процесс аутсорсинга.	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата. Тестирование.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка заданий.
Тема 2.2. Соглашение об аутсорсинге и управление его реализации	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата. Тестирование.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка заданий..
Тема 2.3. Аутсорсинг управления рабочими местами пользователей и мониторинга инфраструктуры.	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата. Тестирование.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка конспекта и заданий.
Модуль 3. Предоставление и использование ит- аутсорсинга (ITIL/ITSM) и (Service Desk).		
Тема 3.1. Концептуальная основа процессов ИТ-аутсорсинга (ITIL/ITSM).	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата. Решение ситуационных задач и тестов.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка заданий.
Тема 3.2. Предоставление пользователям единой точки контакта по вопросам технической поддержки и автоматизированное управление обращениями на системе Исполнителя (Service Desk).	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата. Тестирование.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка конспекта и заданий.
Модуль 4 Управление сервисами и хранение дисковых массивов.		
Тема 4.1. Комплексное управление серверами и серверным оборудованием.	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата. Решение ситуационных задач и тестов.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка заданий.
Тема 4.2 .Поддержка в исправном состоянии устройств систем хранения: дисковых массивов.	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка конспекта.
Модуль5 Хранение и оборудование данных		

Тема 10 Поддержка сетевой инфраструктуры сети хранения данных.	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка заданий.
--	---	---

Целью подготовки реферата является приобретение навыков творческого обобщения и анализа имеющейся литературы по рассматриваемым вопросам, что обычно является первым этапом самостоятельной работы. По каждому модулю предусмотрены написание и защита рефератов. Всего по дисциплине студент может представить шесть рефератов. Тему реферата студент выбирает самостоятельно из предложенной тематики. При написании реферата надо составить краткий план, с указанием основных вопросов избранной темы. Реферат должен включать введение, несколько вопросов, посвященных рассмотрению темы, заключение и список использованной литературы. В вводной части реферата следует указать основания, послужившие причиной выбора данной темы, отметить актуальность рассматриваемых в реферате вопросов. В основном разделе излагаются наиболее существенные сведения по теме, производится их анализ, отмечаются отдельные недостатки или нерешенные еще вопросы, вносятся и обосновываются предложения по повышению качества потребительских товаров, расширению ассортимента, совершенствованию контроля за качеством и т.д. В заключении реферата на основании изучения литературных источников должны быть сформулированы краткие выводы и предложения. Список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-84 «Библиографическое описание документа». Перечень литературы составляется в алфавитном порядке фамилий первых авторов, со сквозной нумерацией. Примерный объем реферата 15-20 страниц.

Тематика рефератов:

1. Проблемы аутсорсинга в российской экономике.
2. Классификация аутсорсинговых услуг.
3. Аутсорсинг бизнес-процессов.
4. Основные игроки рынка аутсорсинга.
5. Алгоритм выбора бизнес-процессов для аутсорсинга.
6. Риски аутсорсинга бизнес-процессов.
7. Поставщики услуг ИТ-аутсорсинга.
8. Типовые услуги коммерческих ЦОД.
9. Потребители услуг ИТ-аутсорсинга.
10. Развитие рынка услуг ЦОД.
11. Сдерживающие факторы развития аутсорсинговых услуг ЦОД в России
12. Общие принципы анализа эффективности аутсорсинга.
13. Модель затрат для расчёта ТСО.
14. Классификация методик оценки ТСО.

15. Требования к методике оценки ТСО как инструменту управления аутсорсингом.
16. Региональные правовые акты аутсорсинга.
17. Отраслевые правовые акты аутсорсинга.
18. Аутсорсинг в органах государственной власти.

При оценке качества представленной студентом работы принимается во внимание следующее:

1. Содержательное наполнение представленной работы (учитывается, насколько содержание соответствует теме).
2. Полнота раскрытия темы работы (учитывается количество описанных фактов, понятий и т. п.).
3. Логика изложения материала (учитывается умение студента логически верно строить план работы).
4. Количество и качество использованных источников литературы.
5. Оригинальность работы (осуществляется проверка в системе «Антиплагиат»).
6. Защита студентом представленной работы (студенты по желанию могут выступить с докладом на занятии).

Критерии оценки по 100-балльной шкале:

- 0-20 баллов выставляется студенту, если содержание работы свидетельствует о том, что студент имеет лишь частичное представление о теме, оригинальность работы очень низка (менее 20%);
- 30-50 баллов выставляется студенту, если содержание работы свидетельствует о том, что студент имеет определенное представление о теме реферата/доклада, способен логически верно строить план работы, но при этом допускает ошибки при формулировке самостоятельных выводов, оригинальность работы составляет 30%;
- 51-65 баллов выставляется студенту, если содержание работы свидетельствует о том, что он имеет достаточное представление о теме реферата/доклада, умеет логически верно строить план работы, грамотно использует источники литературы, способен самостоятельно делать обоснованные выводы, но допускает при этом ошибки, оригинальность работы составляет 35%;
- 66-85 баллов выставляется студенту, если содержание работы свидетельствует о том, что студент имеет хорошее представление о теме реферата/доклада, умеет логически верно строить план работы, грамотно использует источники литературы, способен самостоятельно делать обоснованные выводы, оригинальность работы составляет 40%;
- 86-100 баллов выставляется студенту, если содержание работы свидетельствует о том, что студент имеет отличное представление о теме реферата/доклада, умеет логически верно строить план работы, грамотно использует источники литературы, способен самостоятельно делать обоснованные выводы, выступил с презентацией своей работы на занятии,

оригинальность работы - выше 40%.

Предусмотрено проведение индивидуальной работы (консультаций) со студентами в ходе изучения материала данной дисциплины.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования приведен в описании образовательной программы.

Компетенция	Наименование компетенции ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения	Процедура освоения
ОПК-1	готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной и научной деятельности	Знает: методы стратегического анализа, их классификацию и возможности для эффективного решения конкретных бизнес-задач; Умеет: формировать информационную базу для проведения бизнес-анализа и критически оценивать информацию из различных источников, в т.ч. исследовательского характера; Владеет: применением базового арсенала методов экономико-математического и программно-информационного инструментария поддержки решения аналитических бизнес-задач	Устный опрос, письменный опрос, мини-конференция.
ПК-5	способностью планировать процессы управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия и организовывать их исполнение	Знает: проектирование информационной системы в контексте ее жизненного цикла Умеет: проектировать информационную систему в контексте ее жизненного цикла. Владеет: Инструментами проектирования информационной системы в контексте ее жизненного цикла.	Устный опрос, круглый стол, реферат
ПК-6	способностью управлять исследовательским и проектно-внедренческими коллективами	Знает: основные понятия и сущность исследовательской и проектно-внедренческой деятельности. Умеет: организовывать работу исследовательских и проектно-внедренческих групп. Владеет: навыками управления исследовательскими и проектно-	Устный опрос, мини-конференция, кейс-задания, рефераты

		внедренческими коллективами.	
ПК-10	способностью проводить исследования и поиск новых моделей и методов совершенствования архитектуры предприятия	Знает: понятие, структуру и функции ИТ-аутсорсинга предприятия; Умеет: выделять элементы ИТ-аутсорсинга предприятия, строить модель бизнес-процессов Владеет: навыками анализа архитектуры предприятия с точки зрения процессного подхода.	Устный опрос, мини-конференция, решение задач, рефераты
ПК-12	способностью проводить научно исследования для выработки стратегических решений в области ИКТ	Знает: основы стратегического управления в области ИКТ Умеет: формулировать стратегические цели и задачи в области ИКТ; Владеет: навыками стратегического управления в области ИКТ.	Устный опрос, реферат, кейс-задания.

7.2. Типовые контрольные задания

Текущий контроль успеваемости в форме опросов, рефератов, дискуссий, тестов и промежуточный контроль в форме зачета

Образец тестового задания

1. Аутсорсинг-контракт – это:
 - А. Передача стороннему подрядчику некоторых бизнес функций или частей бизнес процесса компании;
 - В. Наука, изучающая изменение бизнес-системы и процессов в ней с учетом влияния факторов внешней среды организации с целью нахождения наиболее эффективных методов управления;
 - С. Целенаправленное изменение конфигурации бизнес-системы на основе методологии аутсорсинга.
2. В деятельности, каких фирм впервые известен опыт использования аутсорсинга:
 - А. В деятельности юридических фирм;
 - В. В производственных компаниях;
 - С. В информационных системах и технологиях;
 - Д. В деятельности консалтинговых фирм.
3. Какая компания впервые ввела термин “аутсорсинг»?
 - А. Gather;
 - В. EDS;
 - С. PricewaterhouseCoopers;
 - Д. Ernst & Young.
4. В числе основных недостатков, по которым фирмы отказываются от аутсорсинга, можно назвать:
 - А. Повышение цены на услуги;
 - В. Повышение издержек;

- C. Отрыв руководства от деятельности;
- D. Все выше перечисленное.
- 5. Частичный аутсорсинг предполагает:
 - A. Реструктуризацию бизнеса;
 - B. Что аутсорсер полностью отвечает за снижение стоимости услуг;
 - C. Что значительная часть подразделений остаётся в ведении клиента;
- 6. Структура процесса аутсорсинга состоит из следующих этапов (расположить в порядке осуществления):
 - 1. D. Анализ внутренней среды.
 - 2. B. Анализ внешней среды;
 - 3. A. Выбор аутсорсинговой компании;
 - 4. C. Заключение контракта;
- 7. К наиболее распространенным видам аутсорсинга относят:
 - A. Аутсорсинг ИТ;
 - B. Промышленный аутсорсинг;
 - C. Аутсорсинг бизнес-процессов;
 - D. Все выше перечисленное.
- 8. Примерами использования аутсорсинга информационных технологий можно назвать:
 - A. Проектирование и планирование автоматизированных бизнес систем;
 - B. Установка программного обеспечения;
 - C. Развитие информационных связей внутри организации;
 - D. Обновление технологически устаревшего оборудования.
- 9. Как буквально можно перевести термин “аутстаффинг”:
 - A. Внеочередной;
 - B. Внепроизводственный;
 - C. Внеплановый;
 - D. Внештатный.
- 10. Контракт об аутсорсинге содержит, как правило, следующую информацию (дополните недостающие разделы- 2-3 пункта):
Имена и адреса сторон, подробное описание и технические характеристики всех подразделений, затрагиваемых данным соглашением, предмет договора, средства производства и расходные материалы, имеющиеся у исполнителя, привлечение соисполнителей, создание комитета по управлению соглашением,

***Контрольные вопросы к(дифференцированному зачету) для
промежуточного контроля.***

- 1. Становление и развитие аутсорсинга.
- 2. Современный аутсорсинга и его проблемы
- 3. Перспективы развития аутсорсинга.
- 4. Виды аутсорсинга.
- 5. Формы аутсорсинга.
- 6. Сферы применения аутсорсинга.

7. Сущность и структура аутсорсинга.
8. Экономическое обоснование аутсорсинга
9. Сущность соглашения об аутсорсинге.
10. Срок действия контракта.
11. Проблемы качества и управления процессом аутсорсинга.
12. Анализ эффективности аутсорсинга
13. Прием и регистрация всех обращений пользователей.
14. Сборка, модернизация и мелкий ремонт настольных и мобильных персональных компьютеров.
15. Установка антивирусного программного обеспечения на рабочие станции
16. Общие сведения о библиотеке ИТIL; процессы поддержки ИТ-сервисов; процессы предоставления ИТ-сервисов.
17. Соглашение об уровне сервиса.
18. Классификация обращения пользователей.
19. Массовое оповещение пользователей при крупных инцидентах.
20. Выполнение формального закрытия обращений.
21. Поддержка легких серверов.
22. Поддержка Blade систем.
23. Поддержка мэйнфреймов и суперкомпьютеров.
24. Монтаж (демонтаж) оборудования в стойку.
25. Подключение систем хранения данных к сети (SAN).
26. Мониторинг доступности оборудования.
27. Управление резервным фондом расходных материалов систем хранения.
28. Оборудование, поддерживаемое в рамках услуги: коммутаторы Fibre Channel.
29. Подключение систем хранения данных к сети Эксплуатация и техническая поддержка.
30. Настройка оборудования систем хранения данных.
31. Мониторинг доступности оборудования Fibre Channel.
32. Аутсорсинг бизнес-процессов.
33. Сегментация рынка аутсорсинга бизнес-процессов.
34. Анализ рынка с использованием методологии пяти сил Портера.
35. Основные игроки рынка аутсорсинга.
36. Стратегии выполнения бизнес-процессов.
37. Алгоритм выбора бизнес-процессов для аутсорсинга.
38. Риски аутсорсинга бизнес-процессов.
39. Стратегии перераспределения рисков.
40. Потребители услуг ИТ-аутсорсинга.
41. Развитие рынка услуг ЦОД.
42. Сдерживающие факторы развития аутсорсинговых услуг ЦОД в России
43. Общие принципы анализа эффективности аутсорсинга.
44. Модель затрат для расчёта ТСО.
45. Региональные правовые акты аутсорсинга.
46. Основные этапы перехода к ИТ-аутсорсингу.

47. Условия передачи подразделений.

48. Описание услуг, которые будут предоставляться во время передачи подразделений.

7.3. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Общий результат выводится как интегральная оценка, складывающаяся из текущего контроля - 50% и промежуточного контроля - 50%.

Текущая работа включает оценку аудиторной и самостоятельной работы.

Оценка знаний студента на практическом занятии (аудиторная работа) производится по 100-балльной шкале.

Текущий контроль по дисциплине включает:

- посещение занятий – 10 баллов,
- участие на практических занятиях - 60 баллов,
- выполнение домашних (аудиторных) контрольных работ - 30 баллов.

Оценка самостоятельной работы студента (написание эссе, подготовка доклада, выполнение домашней контрольной работы и др.) также осуществляется по 100-балльной шкале.

Для определения среднего балла за текущую работу суммируются баллы, полученные за аудиторную и самостоятельную работу, полученная сумма делится на количество полученных оценок.

Итоговый балл за текущую работу определяется как произведение среднего балла за текущую работу и коэффициента весомости.

Контрольная работа за модуль также оценивается по 100-балльной шкале.

Промежуточный контроль по дисциплине включает:

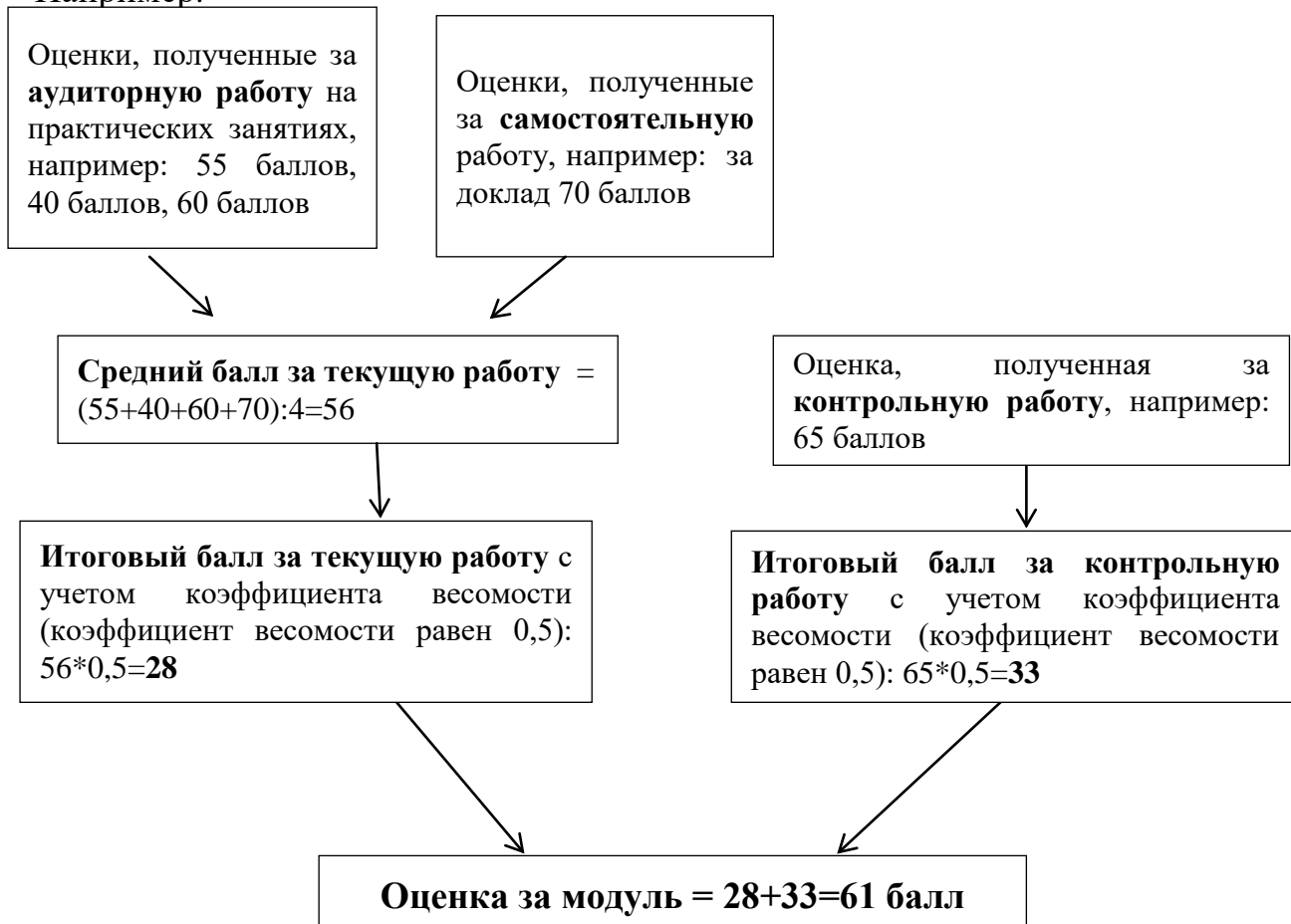
- письменная контрольная работа - 50 баллов,
- тестирование - 50 баллов.

Итоговый балл по промежуточному контролю определяется как произведение промежуточных баллов и коэффициента весомости.

Таблица перевода рейтингового балла в «5»-балльную шкалу

Итоговая сумма баллов по дисциплине по 100-балльной шкале	Оценка по 5-балльной шкале
0-50	Неудовлетворительно
51-65	Удовлетворительно
66-85	Хорошо
86-100	Отлично

Например:



8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

а) основная литература:

1. Грекул В.И. Организация ИТ-аутсорсинга [Электронный ресурс] / В.И. Грекул, Н.Л. Коровкина. — Электрон.текстовые данные. — М. : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016. — 199 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39554.html>
2. Грекул В.И. Организация ИТ-аутсорсинга [Электронный ресурс] : курс лекций / В.И. Грекул, Н.Л. Коровкина. — 3-е изд. — Электрон.текстовые данные. — М. : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 199 с. — 978-5-4486-0502-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79708.html>

б) дополнительная литература:

1. Дубицкий Л.Г. Аутсорсинг и качество продукции и услуг. Взгляд на проблему. Часть 1 [Электронный ресурс] / Л.Г. Дубицкий, Н.П. Дедков. — Электрон.текстовые данные. — М. : Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2013. — 296 с. — 978-5-93088-127-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44231.html>

2. Дубицкий Л.Г. Аутсорсинг и качество продукции и услуг. Взгляд на проблему. Часть 2 [Электронный ресурс] / Л.Г. Дубицкий, Н.П. Дедков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2013. — 254 с. — 978-5-93088-127-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44232.html>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

- 1) eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: электронная библиотека / Науч. электрон. б-ка. — Москва, 1999 - . Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Яз. рус., англ.
- 2) Moodle [Электронный ресурс]: система виртуального обучения: [база данных] / Даг. гос. ун-т. - Махачкала, г. - Доступ из сети ДГУ или, после регистрации из сети ун-та, из любой точки, имеющей доступ в интернет. - URL: <http://moodle.dgu.ru/>.
- 3) Электронный каталог НБ ДГУ [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ ДГУ/Дагестанский гос. ун-т. - Махачкала, 2010 - Режим доступа: <http://elib.dgu.ru>, свободный.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Оптимальным путем освоения дисциплины является посещение всех лекций и семинаров и выполнение предлагаемых заданий в виде рефератов, докладов, тестов и устных вопросов.

На лекциях рекомендуется деятельность студента в форме активного слушания, т.е. предполагается возможность задавать вопросы на уточнение понимания темы и рекомендуется конспектирование основных положений лекции. На семинарских занятиях деятельность студента заключается в активном слушании докладов других студентов, предоставлении собственных докладов, участии в обсуждении докладов, выполнении контрольных заданий и т.п.

При подготовке к семинарскому занятию магистранты должны прежде всего изучить конспект лекций по заданной теме, ознакомиться с соответствующим разделом в учебнике (законодательном документе), рекомендованном в качестве основной литературы. При желании магистрант может ознакомиться и с дополнительной литературой. Необходимо также обратить внимание на периодику, чтобы использовать более «свежий» материал.

Форма работы с литературой должна быть разнообразной – начиная от комментированного чтения и кончая выполнением различных заданий на основе прочитанной литературы. Например, составление плана прочитанного материала; подбор выписок из литературы по заданным вопросам; конспектирование текста.

По пропущенному занятию студентам рекомендуется подготовить реферат. Темы рефератов формулируются студентами по согласованию с

преподавателем. Примерная тематика рефератов представлена в разделе 7.3. данной рабочей программы.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.

Для проведения индивидуальных консультаций может использоваться электронная почта. Разработан учебный курс на электронной платформе Moodle.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

На факультете управления Дагестанского государственного университета имеются аудитории (405 ауд., 421 ауд., 408 ауд., 434 ауд.), оборудованные интерактивными, мультимедийными досками, проекторами, что позволяет читать лекции в формате презентаций, разработанных с помощью пакета прикладных программ MS PowerPoint, использовать наглядные, иллюстрированные материалы, обширную информацию в табличной и графической формах, пакет прикладных обучающих программ, а также электронные ресурсы сети Интернет.