

**Бирюков, Александр Николаевич.**

**Процессы управления информационными технологиями** : учебное пособие / А.Н. Бирюков. - Москва : КНОРУС, 2019. - 208 с. - (Бакалавриат и магистратура).

# Оглавление

<b>Введение</b> .....	<b>5</b>
<b>Глава 1. Функциональное и процессное управление</b> .....	<b>8</b>
1.1. Бизнес-процесс как объект управления .....	13
1.2. Роль процессов в организации .....	16
1.3. Измерение эффективности процессов .....	20
1.4. Бизнес-процессы, обрабатывающие информацию .....	23
1.5. Автоматизация бизнес-процессов .....	26
Контрольные вопросы и задания .....	27
Задания для самостоятельной работы .....	28
<b>Глава 2. ИТ-организация и ИТ-процессы</b> .....	<b>29</b>
2.1. ИТ-организация и ее процессы .....	31
2.2. Классификация вспомогательных ИТ-процессов .....	35
2.3. Возможный состав вспомогательных процессов ИТ-организации ..	40
2.4. Внешние ИТ-процессы .....	43
Контрольные вопросы и задания .....	45
Задания для самостоятельной работы .....	46
<b>Глава 3. Управление ИТ-услугами</b> .....	<b>47</b>
3.1. ИТ-организация как провайдер ИТ-услуг .....	47
3.2. Природа и структура ИТ-услуги .....	48
3.3. Развитие ITIL v.2. Версия ITIL v.2011 .....	56
3.4. Развитие ITIL v.2. Стандарт ISO / IEC 20000 .....	67
3.5. Практические расширения процессных моделей ITSM .....	70
Контрольные вопросы и задания .....	72
Задания для самостоятельной работы .....	73

<b>Глава 4. Стратегическое управление ИТ.</b>	<b>74</b>
4.1. Процесс стратегического управления ИТ.	74
4.2. Природа и потребители ИТ-услуг.	79
4.3. Стратегическое управление ИТ, основанное на доверии.	82
Контрольные вопросы и задания.	91
Задания и вопросы для самостоятельной работы.	91
<b>Глава 5. Эталонные модели ИТ-процессов и их использование.</b>	<b>92</b>
5.1. Разработка ИТ-услуг и ее специфика.	92
5.2. Стандарты ISO / IEC 12207-2008 и ISO / IEC TR 24748-3.	95
Контрольные вопросы и задания.	112
Задания для самостоятельной работы.	113
<b>Глава 6. Оценка ИТ-процессов.</b>	<b>114</b>
6.1. Постановка задачи оценки ИТ-процессов.	114
6.2. CMM и оценка зрелости организации.	115
Контрольные вопросы и задания.	133
Задания для самостоятельной работы.	133
<b>Глава 7. Современные методики оценки процессов: CMMI.</b>	<b>135</b>
7.1. CMMI.	135
7.2. Как улучшаются процессы.	144
7.3. Модель CMMI DMM.	152
Контрольные вопросы и задания.	156
Задания для самостоятельной работы.	156
<b>Глава 8. Построение моделей оценки процессов.</b>	<b>157</b>
8.1. Стандарты ISO / IEC 15504 и ГОСТ Р ИСО/ МЭК 15504.	157
8.2. Стандарт ISO / IEC 330xx	168
8.3. «Социологические» модели оценки процессов.	174
Контрольные вопросы.	174
Задания для самостоятельной работы.	175
<b>Глава 9. Комплексный подход к управлению информационными технологиями.</b>	<b>176</b>
9.1. COB IT.	176
9.2. COBIT PAM.	196
Контрольные вопросы и задания.	200
Задания для самостоятельной работы.	200
<b>Литература</b>	<b>201</b>