Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор, проректор
по УР
_____А.Е. Рудин

Подлинник электронного документа, подписанного ЭЦП, хранится в системе электронного документооборота
ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
Сертификат 03 37 82 ac 95 ff b3 99 40 18 ea 3c 01 9f 6f e8
Владелец Рудин Александр Евгеньевич, первый проректор
Действителен с 17 июля 2026 г. по 17 октября 2027

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ДВ.03.02 Информационные технологии в аутсорсинге

Учебный план: 2026-2027 38.03.01 ИЭСТ Фин тех и цифр ин в биз ОО №1-1-185.plx

Кафедра: 55 Экономики и финансов

Направление подготовки: (специальность) 38.03.01 Экономика

Профиль подготовки: (специализация) Финансовые технологии и цифровые инновации в бизнесе

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
7	УП	16	16	75,75	0,25	3	Зачет
	РПД	16	16	75,75	0,25	3	
8	УП	18	36	61	29	4	Экзамен, Курсовая работа
	РПД	18	36	61	29	4	
Итого	УП	34	52	136,75	29,25	7	
	РПД	34	52	136,75	29,25	7	

Санкт-Петербург
2026

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, утверждённым приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 954

Составитель (и):

к.э.н., доцент _____ Лейзин Илья Борисович

От кафедры составителя: _____ Климова Наталья
Заведующий кафедрой экономики и финансов Сергеевна

От выпускающей кафедры: _____ Климова Наталья
Заведующий кафедрой Сергеевна

Методический отдел:

_____

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков в области организации, управления и оценки эффективности ИТ-услуг, предоставляемых на условиях аутсорсинга, а также компетенций в сфере цифровой трансформации бизнес-процессов с использованием аутсорсинговых моделей.

1.2 Задачи дисциплины:

изучить основные модели, формы и классификацию ИТ-аутсорсинга;

освоить инструменты управления аутсорсингом ИТ-процессов;

овладеть методами оценки экономической эффективности ИТ-аутсорсинга;

сформировать навыки выбора поставщика услуг на основе системы критериев;

изучить правовые аспекты заключения и сопровождения договоров аутсорсинга;

освоить методику разработки соглашений об уровне сервиса (SLA);

выработать умения выявлять и управлять рисками ИТ-аутсорсинга, включая вопросы информационной безопасности.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Статистика финансов

Информационная безопасность бизнеса

Правовое обеспечение цифрового бизнеса

Финансовое право

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-1: Способен выполнять подготовительные работы по реализации комплексных проектов в области инновационных финансовых технологий
Знать: сферы применения IT-аутсорсинга; показатели оценки эффективности внедрения IT-аутсорсинга
Уметь: выделять и соотносить негативные и позитивные факторы цифровой трансформации при аутсорсинге бизнес процессов; выявлять и анализировать проблемы цифровой безопасности при IT-аутсорсинге
Владеть: навыками оценки эффективности цифровой трансформации при аутсорсинге бизнес процессов

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Теоретические основы ИТ-аутсорсинга	7				О
Тема 1. Понятие, сущность и развитие аутсорсинга. Классификация видов аутсорсинга.		1		8	
Тема 2. Рынок услуг ИТ-аутсорсинга. Мировая и отечественная практика. Практическое занятие: Анализ рынка ИТ-аутсорсинга в РФ.		2	2	8	
Тема 3. Модели ИТ-аутсорсинга: offshore, nearshore, onshore. Аутсорсинг бизнес-процессов (BPO) и ИТ-аутсорсинг (ITO). Практическое занятие: Сравнительный анализ моделей аутсорсинга.		2	2	10	
Раздел 2. Управление ИТ-аутсорсингом					О
Тема 4. Процесс аутсорсинга: этапы реализации аутсорсинг-проекта. Стратегическое обоснование. Практическое занятие: Разработка стратегического обоснования перехода на аутсорсинг.		2	2	9	
Тема 5. Экономическое обоснование аутсорсинга. Модели затрат TCO. Оценка эффективности. Практическое занятие: Расчет экономической эффективности аутсорсинга.		2	2	8	
Тема 6. Выбор поставщика услуг ИТ-аутсорсинга. Критерии и методика выбора. Практическое занятие: Разработка системы критериев для выбора аутсорсера.		2	2	9	
Раздел 3. Правовые и практические аспекты ИТ-аутсорсинга					О
Тема 7. Договор аутсорсинга: структура, содержание, ответственность сторон. Практическое занятие: Анализ типового аутсорсингового контракта.		2	2	9,75	
Тема 8. Управление качеством и мониторинг в ИТ-аутсорсинге. Service Desk, ITIL/ITSM. Практическое занятие: Разработка SLA (Соглашения об уровне сервиса)		2	2	7	
Тема 9. Риски ИТ-аутсорсинга и управление ими. Безопасность и защита информации. Практическое занятие: Анализ рисков ИТ-аутсорсинга.		1	2	7	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		16	16	75,75	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25			
Раздел 4. Стратегические аспекты ИТ-аутсорсинга	8				О
Тема 10. Цифровая трансформация и аутсорсинг. Влияние цифровых технологий на развитие аутсорсинга. Практическое занятие: Анализ влияния цифровой трансформации на аутсорсинг.		2	4	7	
Тема 11. Аутсорсинг в облачных технологиях (IaaS, PaaS, SaaS). Практическое занятие: Сравнительный анализ облачных моделей аутсорсинга.		2	4	7	
Тема 12. Управление изменениями при переходе на аутсорсинг. Практическое занятие: Разработка плана перехода на ИТ-аутсорсинг.		2	4	7	
Раздел 5. Операционное управление в ИТ-аутсорсинге					

Тема 13. Управление распределенными командами. Коммуникации и контроль в аутсорсинговых проектах. Практическое занятие: Разработка системы коммуникаций в аутсорсинговом проекте.		2	4	7	
Тема 14. Управление качеством и мониторинг в ИТ-аутсорсинге (углубленный уровень). Практическое занятие: Разработка системы KPI для аутсорсингового проекта.		2	4	7	
Тема 15. Управление инцидентами и проблемами в ИТ -аутсорсинге. Практическое занятие: Разработка регламента управления инцидентами.		2	4	7	
Раздел 6. Прикладные аспекты и перспективы развития ИТ-аутсорсинга					
Тема 16. Кейсы и лучшие практики ИТ-аутсорсинга. Практическое занятие: Анализ успешных и неудачных проектов ИТ-аутсорсинга.		2	4	7	
Тема 17. Тенденции развития ИТ-аутсорсинга. Искусственный интеллект и автоматизация в аутсорсинге. Практическое занятие: Анализ перспективных направлений ИТ-аутсорсинга.		2	4	6	О
Тема 18. Оценка эффективности и управление результативностью ИТ-аутсорсинга. Практическое занятие: Расчет и анализ ключевых показателей эффективности (KPI) аутсорсингового проекта.		2	4	6	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		18	36	61	
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен, Курсовая работа)		4,5		24,5	
Всего контактная работа и СР по дисциплине		90,75		161,25	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

4.1 Цели и задачи курсовой работы (проекта): Цель курсовой работы (проекта):

Систематизация, закрепление и углубление теоретических знаний, а также развитие практических навыков в области организации, управления и оценки эффективности ИТ-аутсорсинга, полученных при изучении дисциплины «Информационные технологии в аутсорсинге».

Задачи курсовой работы (проекта):

Аналитическая: провести анализ текущего состояния ИТ-инфраструктуры и бизнес-процессов организации (на примере конкретного предприятия) для выявления потенциала передачи функций на аутсорсинг.

Исследовательская: изучить и систематизировать информацию о современных моделях, формах и инструментах ИТ-аутсорсинга, а также о российском и зарубежном рынке аутсорсинговых услуг.

Проектная: разработать обоснованное предложение по переводу отдельных ИТ-функций или бизнес-процессов на аутсорсинг, включая:

выбор оптимальной модели аутсорсинга (on-shore, off-shore, nearshore);

разработку системы критериев выбора поставщика услуг;

подготовку проекта договора аутсорсинга и соглашения об уровне сервиса (SLA).

Расчетно-экономическая: выполнить экономическое обоснование предлагаемого решения, рассчитать показатели эффективности аутсорсинга (TCO, ROI, срок окупаемости) и сравнить их с альтернативой сохранения функций внутри компании.

Управленческая: разработать рекомендации по управлению рисками, контролю качества и мониторингу эффективности аутсорсингового проекта на всех этапах его жизненного цикла.

Оформительская: оформить результаты проведенного исследования и проектных разработок в соответствии с требованиями, предъявляемыми к курсовым работам в СПбГУПТД.

4.2 Тематика курсовой работы (проекта): Разработка стратегии перехода на ИТ-аутсорсинг для предприятия малого бизнеса.

Сравнительный анализ эффективности on-shore и off-shore моделей аутсорсинга (на примере ИТ-услуг).

Разработка системы критериев выбора поставщика услуг ИТ-аутсорсинга для крупной компании.

Оценка экономической эффективности передачи ИТ-инфраструктуры на аутсорсинг.

Разработка соглашения об уровне сервиса (SLA) для проекта по аутсорсингу разработки программного обеспечения.

Управление рисками при переходе на ИТ-аутсорсинг: анализ и рекомендации.

Аутсорсинг облачных услуг (IaaS, PaaS, SaaS): выбор модели и оценка эффективности.

Разработка плана управления изменениями при переходе на ИТ-аутсорсинг.

Кейс-анализ успешных и неудачных проектов ИТ-аутсорсинга в российских компаниях.

Тенденции развития ИТ-аутсорсинга: искусственный интеллект, автоматизация и новые бизнес-модели.

Управление распределенными командами в аутсорсинговых ИТ-проектах: коммуникации и контроль.

Разработка системы ключевых показателей эффективности (KPI) для оценки деятельности ИТ-аутсорсера.

4.3 Требования к выполнению и представлению результатов курсовой работы (проекта):

Курсовая работа должна включать следующие структурные элементы:

Титульный лист — оформляется по установленной в СПбГУПТД форме.

Содержание — отражает структуру работы с указанием страниц.

Введение (объемом 2–3 страницы), содержащее:

обоснование актуальности темы;

формулировку объекта и предмета исследования;

цели и задачи работы;

описание использованных методов исследования;

краткий обзор информационной базы;

структуру работы.

Основная часть (объемом 25–35 страниц), которая состоит из двух-трех глав:

Глава 1. Теоретические аспекты ИТ-аутсорсинга (обзор понятий, классификаций, моделей, правовых и нормативных основ).

Глава 2. Анализ текущего состояния и обоснование перехода на ИТ-аутсорсинг (на примере конкретной организации или типа бизнеса) — включает сбор и анализ данных, оценку готовности, выбор модели и поставщика.

Глава 3. Разработка и оценка эффективности аутсорсингового проекта (проектная часть) — содержит план перехода, SLA, расчет экономической эффективности, оценку рисков, рекомендации по управлению.

Заключение (объемом 2–3 страницы), содержащее:

обобщение результатов выполненного исследования;

оценку степени достижения поставленных цели и задач;

основные выводы и практические рекомендации.

Список использованных источников (не менее 14 источников), включающий:

нормативные правовые акты;

монографии и учебные издания;

статьи в периодических изданиях;

электронные ресурсы и базы данных.

Приложения (при необходимости) — содержат вспомогательные и расчетные материалы, копии документов, таблицы, графики и др.

Защита курсовой работы сопровождается презентацией и устным докладом.

При выполнении курсовой работы обучающемуся рекомендуется использовать:

нормативные правовые акты Российской Федерации (Гражданский кодекс РФ, Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и др.);

учебные пособия и монографии по аутсорсингу и управлению ИТ-услугами (в том числе из ЭБС IPRbooks);

статьи в специализированных журналах («Финансовый директор», «Секрет фирмы», «Коммерческий директор», «Директор по информационным технологиям»);

статистические данные и отчеты консалтинговых компаний ("TAdviser", "CNews Analytics", "RAEX (РАЭКС-Аналитика)")

электронно-библиотечную систему IPRbooks: http://www.iprbookshop.ru;

информационно-справочные системы: ГАРАНТ, КонсультантПлюс.

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
ПК-1	перечислять виды, формы и модели ИТ-аутсорсинга, этапы реализации аутсорсинг-проекта, методы оценки эффективности аутсорсинга (TCO, ROI), правовые аспекты договора аутсорсинга, классификацию рисков; отличает особенности различных моделей аутсорсинга; формулирует критерии выбора поставщика услуг; обосновывает экономическую эффективность аутсорсинга; производит расчет показателей эффективности; собирает и анализирует исходные данные для обоснования перехода на аутсорсинг; составляет проект договора аутсорсинга; разрабатывает систему критериев оценки поставщика; проводит анализ рисков; разрабатывает SLA

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу	Курсовая работа выполнена в срок, качественно и на высоком уровне. Содержание курсовой работы раскрыто полностью. Рекомендации имеют практическую значимость. Обучающийся показал при этом высокий уровень профессиональной компетентности, а также проявил в работе самостоятельность, творческий подход. Курсовая работа оформлена в соответствии с требованиями ГОСТа. На защите продемонстрировал разносторонние знания по содержанию курсовой работы.
4 (хорошо)	Ответ полный, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный.	Обучающийся выполнил работу в срок. Содержание курсовой работы раскрыто. Однако расчеты, таблицы и рисунки содержит отдельные недочеты, связанные с глубиной анализа материала; работа не имеет серьезных замечаний. При этом обнаружил умение определять основные задачи и способы их решения, проявил инициативу в работе, но не смог вести творческий поиск. На защите продемонстрировал уверенные знания материала, предусмотренные содержанием курсовой работы. В работе и при ответе допущены незначительные ошибки.
3 (удовлетворительно)	Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали. Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам.	Обучающийся выполнил курсовую работу, но предоставил ее не в срок и с ошибками, в ходе выполнения обнаружил недостаточную развитость основных навыков, не проявил инициативу в работе, не показал умений применять полученные знания по предмету, допускал ошибки в постановке и решении задач. На защите продемонстрировал знание основных положений содержания курсовой работы, но дал ответ не полный, без теоретического обоснования.
2 (неудовлетворительно)	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки.	Обучающийся обнаруживает пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных содержанием курсовой работы заданий или содержание работы полностью не соответствует заданию, не знаком с рекомендованной литературой, не может исправить допущенные ошибки. Представление чужой работы, либо отказ от представления работы. Оригинальность работы менее 55%.
Зачтено	Студент выполняет, предусмотренные требованиями задания, отвечает на вопросы, демонстрирует понимание предмета и эрудицию в оцениваемой области.	
Не зачтено	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки	

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 7	
1	Конфиденциальность и защита персональных данных в аутсорсинговых проектах
2	Информационная безопасность при ИТ-аутсорсинге: угрозы, требования, механизмы защиты
3	Риски ИТ-аутсорсинга: классификация и методы управления
4	Библиотека ITIL/ITSM: основные процессы и их роль в управлении ИТ-услугами
5	Структура SLA: перечень услуг, метрики качества, порядок мониторинга и отчетности
6	Управление качеством в ИТ-аутсорсинге. Понятие и назначение Соглашения об уровне сервиса (SLA)
7	Ответственность сторон по договору аутсорсинга: виды, основания, формы
8	Содержание договора ИТ-аутсорсинга: предмет, права и обязанности сторон, порядок расчетов
9	Договор аутсорсинга: правовая природа, структура и существенные условия
10	Методика оценки и выбора аутсорсера: рейтинговая оценка, взвешенные критерии, тендерные процедуры
11	Критерии выбора поставщика услуг ИТ-аутсорсинга: количественные и качественные показатели
12	Методы оценки эффективности ИТ-аутсорсинга: ROI, NPV, срок окупаемости, сравнение затрат
13	Экономическое обоснование аутсорсинга. Модель совокупной стоимости владения (TCO): понятие, структура, методика расчета
14	Стратегическое обоснование перехода на аутсорсинг: факторы принятия решения
15	Процесс реализации аутсорсинг-проекта: основные этапы и их содержание
16	Современные тенденции развития рынка ИТ-аутсорсинга в России и мире
17	Модели ИТ-аутсорсинга: onshore, nearshore, offshore. Преимущества, ограничения и критерии выбора
18	Рынок услуг ИТ-аутсорсинга: структура, сегментация, ключевые игроки (российский и мировой рынки)
19	Функциональный аутсорсинг, аутсорсинг бизнес-процессов (BPO) и ИТ-аутсорсинг (ITO): сравнительная характеристика
20	Классификация видов аутсорсинга: по виду деятельности, по форме организации, по объёму передаваемых функций
21	Исторические предпосылки возникновения и этапы развития аутсорсинга как бизнес-модели
22	Понятие, сущность и экономическая природа аутсорсинга. Отличие аутсорсинга от традиционных форм кооперации
Семестр 8	
23	Инновационные модели ИТ-аутсорсинга: краудсорсинг, фриланс, гибридные модели
24	Особенности аутсорсинга в государственном секторе: правовые ограничения и практика
25	Перспективные направления развития ИТ-аутсорсинга в России: импортозамещение, кадровый дефицит, новые модели
26	Сравнительный анализ затрат на собственный ИТ-отдел и аутсорсинг: модели и методы расчета
27	Расчет и анализ ключевых показателей эффективности (KPI) аутсорсингового проекта: методика и практика
28	Оценка эффективности и управление результативностью ИТ-аутсорсинга: комплексный подход
29	Влияние новых цифровых технологий (AI, RPA, Big Data) на рынок ИТ-аутсорсинга
30	Тенденции развития ИТ-аутсорсинга: искусственный интеллект и автоматизация в аутсорсинговых процессах
31	Кейс-анализ российских проектов ИТ-аутсорсинга: опыт, уроки, рекомендации
32	Анализ успешных и неудачных проектов ИТ-аутсорсинга: факторы успеха и причины провалов
33	Управление изменениями и конфигурациями в аутсорсинговых ИТ-проектах
34	Разработка регламента управления инцидентами: структура и содержание.
35	Управление инцидентами и проблемами в ИТ-аутсорсинге: процессы, роли, регламенты
36	Разработка и внедрение системы KPI для оценки деятельности ИТ-аутсорсера.
37	Управление качеством и мониторинг в ИТ-аутсорсинге (углубленный уровень): системы показателей KPI
38	Контроль выполнения аутсорсингового проекта: методы, инструменты, периодичность
39	Организация эффективных коммуникаций между заказчиком и аутсорсером: каналы, регламенты, встречи
40	Управление распределенными командами в аутсорсинговых проектах: особенности, инструменты и методы

41	Разработка дорожной карты перехода на ИТ-аутсорсинг: этапы, ресурсы, сроки
42	Управление изменениями при переходе на аутсорсинг: организационные, кадровые и технологические аспекты
43	Аутсорсинг в облачных технологиях: модели IaaS, PaaS, SaaS. Сравнительная характеристика и критерии выбора
44	Оценка готовности организации к переходу на ИТ-аутсорсинг: методика и показатели
45	Аутсорсинг как инструмент повышения конкурентоспособности компании: стратегические аспекты
46	Стратегическое партнерство с аутсорсером: модели взаимодействия и уровни партнерства
47	Цифровая трансформация бизнеса и её влияние на развитие ИТ-аутсорсинга

6.3.2 Типовые тестовые задания

Раздел 1. Теоретические основы ИТ-аутсорсинга

Что из перечисленного является классическим определением аутсорсинга?

А) Временное привлечение внешних специалистов для выполнения разовых задач

Б) Передача части функций или бизнес-процессов внешнему исполнителю на основе долгосрочного соглашения

В) Создание дочерней компании для выполнения вспомогательных функций

Г) Аренда оборудования и программного обеспечения

Что из перечисленного относится к BPO (аутсорсингу бизнес-процессов)?

А) Разработка программного обеспечения

Б) Администрирование серверов

В) Ведение бухгалтерского учета

Г) Поддержка пользователей

Какой из перечисленных этапов является первым в процессе реализации аутсорсинг-проекта?

А) Выбор поставщика

Б) Стратегический анализ и обоснование

В) Заключение договора

Г) Переход на аутсорсинг

Какое из перечисленных является преимуществом аутсорсинга?

А) Полный контроль над каждым сотрудником

Б) Снижение операционных затрат

В) Отсутствие необходимости в договорах

Г) Гарантированная прибыль

Какой из перечисленных факторов НЕ является причиной перехода на ИТ-аутсорсинг?

А) Дефицит квалифицированных кадров

Б) Снижение затрат на ИТ-инфраструктуру

В) Полная автоматизация всех бизнес-процессов

Г) Сосредоточение на профильной деятельности

Что из перечисленного относится к недостаткам аутсорсинга?

А) Доступ к передовым технологиям

Б) Риск утечки конфиденциальной информации

В) Снижение затрат на персонал

Г) Гибкость масштабирования

Какая из перечисленных стран является типичным направлением для offshore-аутсорсинга?

А) Германия

Б) Индия

В) Япония

Г) Канада

Какой из перечисленных признаков не относится к аутсорсингу?

А) Долгосрочный характер отношений

Б) Передача управления бизнес-процессом

В) Краткосрочная аренда персонала

Г) Наличие договора и SLA

Что такое инсорсинг?

А) Выполнение функций силами внешнего исполнителя

Б) Выполнение функций силами собственных подразделений

В) Создание совместного предприятия

Г) Поглощение компании-исполнителя

Каковы истоки практического аутсорсинга?
А) 1960-е годы в сфере промышленного производства
Б) 1990-е годы с развитием интернета
В) 2000-е годы в сфере финансовых услуг
Г) 1980-е годы в сфере ИТ-услуг

Раздел 2. Управление ИТ-аутсорсингом
Что такое TCO в контексте аутсорсинга?
А) Total Cost of Ownership — совокупная стоимость владения
Б) Total Control of Operations — полный контроль операций
В) Time of Completion — время завершения проекта
Г) Total Cost Optimization — оптимизация общих затрат

Какой показатель оценивает возврат на инвестиции в проект?
А) TCO
Б) ROI
В) NPV
Г) IRR

Что из перечисленного включает модель совокупной стоимости владения (TCO)?
А) Только прямые затраты на оплату услуг аутсорсера
Б) Только затраты на оборудование
В) Все затраты на создание, использование и вывод из эксплуатации
Г) Только затраты на персонал

Какое из перечисленных является критерием выбора поставщика ИТ-аутсорсинга?
А) Цвет логотипа компании
Б) Наличие сертификатов качества (ISO, ITIL)
В) Количество офисов в мире
Г) Год основания компании

Какой из перечисленных этапов входит в процесс выбора поставщика?
А) Формирование тендерной документации
Б) Разработка нового продукта
В) Выход на международный рынок
Г) Сокращение штата

Что такое аутсорсинг-проект?
А) Краткосрочное мероприятие по аренде офиса
Б) Совокупность взаимосвязанных мероприятий по передаче функций внешнему исполнителю
В) Разовое мероприятие по приобретению оборудования
Г) Долгосрочная командировка сотрудников

Какой документ содержит перечень услуг, их стоимость и сроки выполнения?
А) SLA
Б) Договор аутсорсинга
В) Акт выполненных работ
Г) Техническое задание

Какие риски возникают при передаче данных аутсорсеру?
А) Риск повышения зарплат
Б) Риск утечки конфиденциальной информации
В) Риск изменения налогового законодательства
Г) Риск роста инфляции

Что такое управление рисками в ИТ-аутсорсинге?

А) Процесс выявления, оценки и минимизации неопределенностей
Б) Процесс страхования всех возможных убытков
В) Отказ от всех видов рисков
Г) Передача всех рисков на аутсорсера

Какой из перечисленных методов НЕ используется для управления рисками?

А) Идентификация рисков
Б) Оценка вероятности и ущерба
В) Игнорирование высоких рисков
Г) Разработка плана реагирования

Раздел 3. Правовые и практические аспекты ИТ-аутсорсинга
Что такое SLA (Service Level Agreement)?
А) Договор о купле-продаже программного обеспечения
Б) Соглашение об уровне сервиса между заказчиком и поставщиком
В) Лицензионное соглашение на использование ПО
Г) Договор о конфиденциальности

Какой из перечисленных элементов обязательно включается в SLA?
А) Описание бренда поставщика
Б) Перечень услуг и метрики качества
В) Штатное расписание заказчика
Г) Результаты последнего аудита

Какая библиотека описывает лучшие практики управления ИТ-услугами?
А) ITIL
Б) COBIT
В) ISO 9000
Г) ISO 27001

Какой из перечисленных стандартов регламентирует требования к системам менеджмента качества?
А) ITIL
Б) ISO 9001
В) ISO 27001
Г) COBIT

Что из перечисленного является существенным условием договора аутсорсинга?
А) Цвет фирменного стиля исполнителя
Б) Предмет договора (перечень передаваемых функций)
В) Количество сотрудников исполнителя
Г) Адрес электронной почты контактного лица

Какой вид ответственности возникает при нарушении условий договора аутсорсинга?
А) Уголовная ответственность
Б) Дисциплинарная ответственность
В) Гражданско-правовая ответственность
Г) Административная ответственность

Что такое конфиденциальность в контексте ИТ-аутсорсинга?
А) Обязательство сторон не разглашать информацию, полученную в ходе проекта
Б) Ограничение доступа к офису исполнителя
В) Регулярная смена паролей в системе
Г) Установка видеонаблюдения

Кто может выступать в качестве аутсорсера?
А) Только государственные организации
Б) Только физические лица
В) Как юридические, так и физические лица
Г) Только крупные корпорации

Что такое «Service Desk» в контексте ИТ-аутсорсинга?
А) Служба технической поддержки пользователей
Б) Отдел продаж аутсорсера
В) Юридический отдел заказчика
Г) Финансовый департамент

Какой из перечисленных документов регламентирует порядок взаимодействия сторон?
А) Коммерческое предложение
Б) Регламент взаимодействия
В) Маркетинговый план
Г) Стратегия развития компании

Семестр 8
Раздел 5. Стратегические аспекты ИТ-аутсорсинга
Что такое цифровая трансформация бизнеса?
А) Замена всех сотрудников на роботов
Б) Коренное изменение бизнес-процессов на основе цифровых технологий
В) Переход на использование бумажных носителей
Г) Закрытие всех физических офисов

Как влияет цифровая трансформация на рынок ИТ-аутсорсинга?

А) Увеличивает спрос на специализированные ИТ-услуги
Б) Снижает потребность в ИТ-услугах
В) Не оказывает никакого влияния
Г) Приводит к полной автоматизации аутсорсинга

Что из перечисленного относится к облачным моделям аутсорсинга?
А) IaaS (Infrastructure as a Service)
Б) BPO (Business Process Outsourcing)
В) KPO (Knowledge Process Outsourcing)
Г) HRO (Human Resources Outsourcing)

Какая модель облачного аутсорсинга предоставляет заказчику платформу для разработки и развертывания приложений?
А) IaaS
Б) PaaS
В) SaaS
Г) DaaS

Что из перечисленного является стратегическим преимуществом аутсорсинга?
А) Снижение операционных затрат
Б) Доступ к глобальным кадрам и экспертизе
В) Сокращение офисной площади
Г) Уменьшение количества сотрудников

Что такое «дорожная карта» перехода на аутсорсинг?
А) Схема расположения офисов заказчика и исполнителя
Б) План мероприятий по переходу на аутсорсинг с указанием сроков и ответственных
В) Маршрут для доставки оборудования
Г) Схема миграции данных

Какой из перечисленных факторов учитывается при оценке готовности организации к аутсорсингу?
А) Наличие корпоративной культуры
Б) Зрелость бизнес-процессов
В) Количество сотрудников в компании
Г) Тип используемых операционных систем

Что такое стратегическое партнерство с аутсорсером?
А) Долгосрочные отношения, основанные на взаимном доверии и совместном развитии
Б) Разовый контракт на выполнение конкретной задачи
В) Аренда офисного помещения у аутсорсера
Г) Временная занятость сотрудников аутсорсера в компании

Какая из перечисленных моделей взаимодействия предполагает передачу стратегических функций на аутсорсинг?
А) Транзакционная модель
Б) Партнерская модель
В) Аутстаффинг
Г) Проектная модель

Что такое управление изменениями при переходе на аутсорсинг?
А) Процесс адаптации организации к новым условиям работы
Б) Замена оборудования
В) Обновление программного обеспечения
Г) Смена юридического адреса

Раздел 6. Операционное управление в ИТ-аутсорсинге

Что такое управление распределенными командами?
А) Управление сотрудниками, работающими в разных географических локациях
Б) Управление сотрудниками, работающими в одном офисе
В) Управление сотрудниками, работающими в разных отделах
Г) Управление сотрудниками, работающими в разные смены

Какой из перечисленных инструментов используется для организации удаленной работы?
А) Word
Б) Slack / Teams
В) Excel
Г) PowerPoint

Что такое KPI в контексте ИТ-аутсорсинга?
А) Key Performance Indicator — ключевой показатель эффективности
Б) Key Process Improvement — ключевое улучшение процесса
В) Knowledge Performance Index — индекс эффективности знаний
Г) Key Personnel Identification — идентификация ключевого персонала

Какой из перечисленных является примером KPI для аутсорсингового проекта?
А) Цветовая гамма интерфейса
Б) Время решения инцидента
В) Должность руководителя проекта
Г) Название компании

Что такое управление инцидентами?
А) Процесс восстановления нормальной работы сервиса
Б) Процесс изменения требований к проекту
В) Процесс заключения договора
Г) Процесс обучения сотрудников

Что такое проблема в контексте ITIL?
А) Одноразовое событие, не влияющее на работу
Б) Причина одного или нескольких инцидентов
В) Пожелание заказчика
Г) Результат аудита

Какой из перечисленных является методом контроля выполнения аутсорсингового проекта?
А) Регулярная отчетность поставщика
Б) Ежемесячные звонки
В) Разовые проверки
Г) Полное доверие поставщику

Что такое регламент управления инцидентами?
А) Документ, описывающий последовательность действий при возникновении инцидента
Б) Регламент проведения совещаний
В) Правила внутреннего распорядка
Г) Инструкция по использованию оборудования

Какие коммуникационные каналы наиболее эффективны при управлении распределенной командой?
А) Только голосовая связь
Б) Только текстовые сообщения
В) Сочетание текстовых, голосовых и видеоконференций
Г) Только видеоконференции

Как часто рекомендуется проводить встречи с аутсорсером для мониторинга проекта?
А) Ежедневно
Б) Регулярно, в соответствии с утвержденным регламентом
В) Один раз в год
Г) По окончании проекта

Раздел 7. Прикладные аспекты и перспективы развития ИТ-аутсорсинга
Какой из перечисленных факторов чаще всего является причиной неудачи аутсорсингового проекта?
А) Нечеткое определение требований
Б) Слишком большой бюджет
В) Чрезмерная квалификация сотрудников аутсорсера
Г) Отсутствие конкуренции

Что из перечисленного является успешным примером ИТ-аутсорсинга?
А) Передача разработки ПО с четким SLA и системой контроля
Б) Передача всех функций без контроля
В) Отсутствие договора
Г) Смена поставщика каждую неделю

Как искусственный интеллект влияет на ИТ-аутсорсинг?
А) Автоматизирует рутинные задачи
Б) Полностью заменяет аутсорсеров
В) Увеличивает стоимость услуг
Г) Не оказывает никакого влияния

Что такое RPA (Robotic Process Automation)?
А) Автоматизация рутинных бизнес-процессов с помощью программных роботов
Б) Управление робототехническими комплексами

В) Разработка физических роботов
Г) Процесс производства роботов

Какая из перечисленных тенденций характерна для российского рынка ИТ-аутсорсинга?

А) Уход всех зарубежных вендоров
Б) Активное развитие импортозамещения
В) Запрет на использование аутсорсинга
Г) Полная автоматизация всех услуг

Что такое гибридная модель аутсорсинга?
А) Сочетание внутреннего выполнения функций и аутсорсинга
Б) Использование двух разных аутсорсеров одновременно
В) Поочередная смена аутсорсеров
Г) Отказ от аутсорсинга

Что такое краудсорсинг?
А) Привлечение широкого круга внешних специалистов через открытые платформы
Б) Передача функций единственному поставщику
В) Выполнение функций сотрудниками заказчика
Г) Использование сотрудников из других подразделений

Какой из перечисленных показателей используется для оценки эффективности аутсорсингового проекта?
А) KPI, ROI, сравнение затрат
Б) Только количество сотрудников
В) Только сроки выполнения
Г) Только стоимость услуг

Какую роль играет автоматизация в развитии ИТ-аутсорсинга?
А) Снижает зависимость от ручного труда
Б) Увеличивает стоимость услуг
В) Увеличивает количество ошибок
Г) Не играет никакой роли

Какова основная тенденция развития ИТ-аутсорсинга на ближайшие годы?
А) Переход от простых задач к комплексным бизнес-решениям
Б) Полный отказ от аутсорсинга
В) Снижение спроса на ИТ-услуги
Г) Преимущественное использование только офшорных моделей

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Задача 1. Выбор модели аутсорсинга

Компания «ТехноСервис», занимающаяся разработкой программного обеспечения для финансового сектора, рассматривает возможность передачи на аутсорсинг функции технической поддержки пользователей. В настоящее время поддержка осуществляется силами собственного отдела из 10 человек. Годовые затраты на содержание отдела составляют 18 млн руб. (включая заработную плату, налоги, аренду, оборудование). На рынке представлены три альтернативных варианта: создание внутреннего центра поддержки (инсорсинг), передача российскому аутсорсеру (on-shore), передача зарубежному аутсорсеру в Индию (off-shore). Требуемый уровень сервиса — поддержка 24/7 на русском языке для российских клиентов и на английском для зарубежных.

На основе анализа стоимости, качества, управляемости и рисков выберите оптимальную модель аутсорсинга и обоснуйте свой выбор.

Задача 2. Разработка системы критериев выбора поставщика

Компания объявила тендер на выбор поставщика услуг по сопровождению корпоративной информационной системы. В тендере участвуют три компании. Менеджер проекта должен выбрать наиболее подходящего поставщика на основе системы взвешенных критериев.

Разработайте систему критериев оценки поставщиков (не менее 6 критериев). Для каждого критерия предложите:

способ измерения (количественный или качественный);
шкалу оценки (например, от 1 до 5);
весовой коэффициент, отражающий важность критерия.
Обоснуйте выбор весовых коэффициентов.

Задача 3. Разработка структуры SLA

Компания «Интернет-Технологии» заключила договор аутсорсинга на обслуживание ИТ-инфраструктуры (серверы, сеть, рабочие станции пользователей). Вам поручено разработать проект Соглашения об уровне сервиса (SLA).

Разработайте структуру SLA, включающую:

перечень услуг с детальным описанием;
метрики качества для каждой услуги (не менее 3 метрик);
описание порядка мониторинга и отчетности;
ответственность сторон за невыполнение показателей.
Для каждой метрики укажите целевое значение и допустимые отклонения.

Задача 4. Компания планирует передать на аутсорсинг разработку системы управления клиентскими отношениями (CRM), которая будет содержать персональные данные клиентов, включая платежную информацию.
Выявите не менее 5 ключевых рисков данного проекта. Для каждого риска:
опишите вероятность возникновения (высокая/средняя/низкая);
оцените потенциальный ущерб (высокий/средний/низкий);
предложите мероприятия по минимизации риска;
разработайте план действий при наступлении рискового события.

Задача 5. Разработка плана перехода на аутсорсинг
Компания приняла решение о передаче на аутсорсинг функции разработки и поддержки корпоративного портала. Текущий штат разработчиков — 3 человека. Переход необходимо осуществить в течение 6 месяцев без остановки работы портала.
Разработайте детальный план перехода на аутсорсинг, включающий:
этапы перехода с указанием сроков;
распределение ответственности между заказчиком и поставщиком на каждом этапе;
план передачи знаний и документации;
мероприятия по управлению рисками на этапе перехода;
контрольные точки для мониторинга процесса.

Задача 6. Управление распределенной командой
В рамках аутсорсингового проекта сформирована распределенная команда: заказчик находится в Москве (Россия), разработчики — в Минске (Беларусь), тестировщики — в Индии. В проекте заняты 15 человек. Необходимо организовать эффективное взаимодействие между всеми участниками.
Разработайте:
регламент коммуникаций (каналы, периодичность, форматы встреч);
систему контроля выполнения задач;
рекомендации по преодолению языковых и культурных барьеров;
рекомендации по управлению временными зонами.

Задача 7. Разработка системы KPI для аутсорсингового проекта
Компания заключила контракт с аутсорсером на разработку мобильного приложения для интернет-магазина. Проект рассчитан на 8 месяцев. Для эффективного управления проектом необходимо разработать систему ключевых показателей эффективности (KPI).
Разработайте систему KPI, включающую:
показатели качества (не менее 3);
показатели сроков (не менее 2);
показатели затрат (не менее 1);
показатели удовлетворенности заказчика (не менее 1).
Для каждого показателя укажите способ измерения, плановое значение и периодичность контроля.

Задача 8. Анализ типового договора аутсорсинга
Вам предоставлен проект договора на оказание услуг по аутсорсингу ИТ-инфраструктуры. Проанализируйте представленный договор и выявите возможные риски для заказчика в следующих разделах:
предмет договора;
права и обязанности сторон;
порядок расчетов;
конфиденциальность;
ответственность сторон;
порядок расторжения договора.
Сформулируйте рекомендации по доработке каждого выявленного проблемного раздела для защиты интересов заказчика.

Задача 9. Сравнительный анализ облачных моделей аутсорсинга
Компания рассматривает возможность перехода на облачные услуги и выбирает между тремя моделями: IaaS, PaaS, SaaS.
Для каждой модели:
опишите перечень услуг, предоставляемых поставщиком;
определите, какие функции остаются на стороне заказчика;
приведите примеры использования в бизнесе;
укажите основные преимущества и ограничения.
На основе проведенного анализа сформулируйте рекомендации по выбору модели в зависимости от типа бизнеса и потребностей компании.

Задача 10. Разработка стратегии выхода из аутсорсингового контракта

Компания приняла решение расторгнуть договор с текущим аутсорсером и передать функции по обслуживанию ИТ-инфраструктуры новому поставщику. Действующий контракт будет расторгнут через 3 месяца.

Разработайте стратегию перехода на нового поставщика, включающую:

план инвентаризации текущей инфраструктуры и документации;

план передачи данных и прав на ПО;

план обеспечения непрерывности бизнес-процессов в период перехода;

мероприятия по юридическому и документальному сопровождению;

мероприятия по защите конфиденциальной информации при уходе текущего поставщика.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная	+	Письменная		Компьютерное тестирование		Иная	

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Время на подготовку ответов на экзаменационный билет – 40 мин

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
Кияев В.И., Граничин О.Н.	Информационные технологии в управлении предприятием	Москва: Национальный Открытый Университет ИНТУИТ	2024	https://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=394206
Ламзин, Р. М., Зудина, Е. В.	Аутсорсинг и аутстаффинг в управлении человеческими ресурсами	Курск: ЗАО «Университетская книга»	2025	https://www.iprbookshop.ru/154540.html
Граничин, О. Н., Кияев, В. И.	Информационные технологии в управлении	Москва: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа	2024	https://www.iprbookshop.ru/133941.html
Головицына, М. В.	Информационные технологии в экономике	Москва: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа	2024	https://www.iprbookshop.ru/133942.html
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Курамшина, К. С.	Концептуальные основы эффективного управления и организации инновационной деятельности крупных предприятий в рамках модели производственного аутсорсинга	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет	2017	http://www.iprbookshop.ru/79311.html
Галюк, А. Д.	Информационные технологии в подборе персонала	Екатеринбург: Уральский государственный университет путей сообщения	2025	https://www.iprbookshop.ru/157138.html

Грекул, В. И., Коровкина, Н. Л.	Организация ИТ-аутсорсинга	Москва: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Эр Медиа	2019	https://www.iprbookshop.ru/79708.html
Рябикова, Н. Е., Рябиков, Р. И., Гербеева, Л. Ю., Куценко, Е. И., Старков, М. Д.	Аутсорсинг и аутстаффинг	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ	2016	http://www.iprbookshop.ru/61353.html

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Информационно-справочные правовые системы

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» — содержит нормативные правовые акты, судебную практику, комментарии и аналитические материалы, необходимые для изучения правовых аспектов договоров аутсорсинга и регулирования ИТ-услуг. Доступ: http://www.consultant.ru

Справочно-правовая система «Гарант» — включает законодательство РФ, нормативно-техническую документацию, формы договоров и экспертные заключения. Доступ: http://www.garant.ru

Информационно-справочные системы «Кодекс» / «Техэксперт» — специализированные системы нормативно-технической информации, содержащие стандарты, строительные нормы и правила, технические регламенты. Разработчик — Консорциум «Кодекс» (г. Санкт-Петербург). Доступ: https://www.kodeks.ru

2. Профессиональные базы данных статистической и аналитической информации

Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики (Росстат) — содержит базы данных по отраслям экономики, включая сведения о развитии ИТ-сектора и цифровой экономики. Доступ: https://rosstat.gov.ru

Единая межведомственная информационно-статистическая система (ЕМИСС) — государственная система сбора и публикации статистических данных по всем секторам экономики РФ. Доступ: https://www.fedstat.ru

Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации (Банк России) — содержит базы данных по финансовому сектору, платежным системам и цифровым финансовым технологиям. Доступ: https://cbr.ru

Информационно-аналитический портал TAdviser — содержит рейтинги ИТ-компаний, аналитические обзоры рынка ИТ-услуг и системной интеграции, включая сегмент ИТ-аутсорсинга. Доступ: https://www.tadviser.ru

CNews Analytics — портал с аналитическими отчетами о состоянии российского ИТ-рынка, включая обзоры по системной интеграции, разработке ПО и ИТ-услугам. Доступ: https://www.cnews.ru

3. Электронные библиотечные системы

Электронно-библиотечная система IPRbooks — содержит учебные издания по экономике, управлению и ИТ-аутсорсингу. Доступ: https://www.iprbookshop.ru (по подписке СПбГУПТД)

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU — содержит научные статьи, диссертации и обзоры по теме аутсорсинга и цифровой трансформации. Доступ: https://elibrary.ru

Электронная библиотека учебных изданий СПбГУПТД — содержит внутренние учебные пособия и методические материалы. Доступ: http://publish.sutd.ru

4. Ресурсы по государственной поддержке и предпринимательству

Официальный сайт Федеральной налоговой службы РФ (nalog.gov.ru) — раздел для предпринимателей, информация о регистрации и налогообложении ИТ-компаний.

Портал «Мой бизнес» (мойбизнес.рф) — содержит информацию о мерах государственной поддержки малого и среднего предпринимательства, включая ИТ-сферу.

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional

Microsoft Windows

1С:Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях. Продажа по договору с учебными заведениями об использовании в учебном процессе по заявкам

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

Аудитория	Оснащение
Компьютерный класс	Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска