

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**  
**(РУТ (МИИТ))**



Рабочая программа дисциплины (модуля),  
как компонент образовательной программы  
высшего образования - программы бакалавриата  
по направлению подготовки  
38.03.05 Бизнес-информатика,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Основы управления ИТ-сервисами**

Направление подготовки: 38.03.05 Бизнес-информатика

Направленность (профиль): Информационные системы в бизнесе

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде  
электронного документа выгружена из единой  
корпоративной информационной системы управления  
университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)  
ID подписи: 564169  
Подписал: заведующий кафедрой Каргина Лариса Андреевна  
Дата: 18.01.2022

## 1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения дисциплины является подготовка студентов к проведению работ по повышению доступности полезных для клиентов производственных возможностей и ресурсов ИТ-организации в форме сервисов с приемлемым уровнем качества, стоимости и рисков.

Задачами освоения дисциплины являются приобретение обучаемыми знаний, умений и практических навыков в области, определяемой целями дисциплины, в том числе: основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия; модель управления информационными системами (ITSM); библиотека ITIL; модели процессов управления ИТ-структурой основных фирм, внедряющих ИТ-сервисы; уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия; методология по проектированию и эксплуатации информационных систем, решения по построению эффективных и рациональных ИТ-инфраструктур.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

**ПК-4** - Способен организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия

**ПК-6** - Способен проводить консультации по использованию и возможностям инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

### **Знать**

методы, стандарты и рекомендации управления следующими группами сервисов: поддержка ИТ-инфраструктуры, поддержка - бизнес-приложений, поддержка пользователей; состояние рынка ИС и ИТ для управления контентом уровня предприятия (Enterprise content management system – ECMS) и управления веб-контентом (Web content management system – WCMS); порядок, психологические, юридические аспекты и документационное обеспечение процессов взаимодействия с участниками процессов управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия.

### **Уметь**

осуществлять управление портфелем услуг (Service Portfolio

Management), непрерывностью предоставления ИТ-сервисов, оценкой услуг; осуществлять профессиональный подбор программных средств по управлению контентом уровня предприятия и веб-контентом; организовывать процессы взаимодействия с клиентами и партнерами на взаимовыгодной основе, с соблюдением правил и процедур, регламентирующих управление ЖЦ ИС.

### **Владеть**

навыками оценки уровня сервисов, использования ИТ для создания ИТ-сервисов и управления контентом; навыками организации взаимоотношений с клиентами и партнерами, навыками документального оформления такого взаимодействия.

### 3. Объем дисциплины (модуля).

#### 3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетных единиц (144 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Сем. №8
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	64	64
В том числе:		
Занятия лекционного типа	32	32
Занятия семинарского типа	32	32

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 80 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован

полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

#### 4. Содержание дисциплины (модуля).

##### 4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	<p>Раздел 1. Основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия</p> <p>1.1. Понятие ИТ-сервиса, функциональные области управления службой ИС. 1.2. Общие сведения о библиотеке INIL. Процессы поддержки ИТ-сервисов. Процессы предоставления ИТ-сервисов. Соглашение об уровне сервиса. 1.3. Модель информационных процессов ITSM ReferenceModel. Программные решения HP OpenView. Управление бизнесом. Управление приложениями. Управление ИТ-службой. Управление идентификацией – IdentityManagement. Решение HP OpenViewServiceDesk. Управление ИТ-инфраструктурой. Управление ИТ- ресурсами. 1.4. Модель информационных процессов ИТРМ. Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli. Базовые технологии IBM/Tivoli. Технологии IBM/Tivoli для бизнес- ориентированного управления приложениями и системами. Технологии IBM/Tivoli для малых и средних предприятий.</p>
2	<p>Раздел 2. Методологическая основа построения управляемых ИС</p> <p>2.1. Инструментарий управления ИТ-инфраструктурой. Microsoft System Management Server. 2.2. Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия. Методология Microsoft по эксплуатации ИС.</p>

##### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<p>Раздел 1. Основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия</p> <p>1.1. Понятие ИТ-сервиса, функциональные области управления службой ИС. Приведите типовые значения атрибутов для конкретного ИТ-сервиса: поддержка интернет-доступа для сотрудников предприятия. 1.2. Общие сведения о библиотеке INIL. Разработайте пример организации ИТ-службы для среднего предприятия, работающего в вашем городе в сфере создания программного обеспечения. 1.3. Модель информационных процессов ITSM ReferenceModel. Оцените совокупную стоимость владения для малого предприятия из 5 сотрудников (находятся в одном офисе, каждый имеет оборудованное персональным компьютером рабочее место).</p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	1.4. Модель информационных процессов ИТРМ. Разработайте пример соглашения об уровне сервиса для конкретной ИТ-услуги (в вашей или известной вам организации): например, автоматизации бухгалтерского учёта (на базе 1С или иной программы).
2	Раздел 2. Методологическая основа построения управляемых ИС  2.1. Инструментарий управления ИТ-инфраструктурой. Оцените, возможность применения MOF в вашей организации (или известной вам организации) и как это могло быть сделано. 2.2. Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия. Проведите анализ организационной зрелости предприятия по степени использования информации и ИТ в его бизнес-процессах.

### Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Работа с лекционным материалом
2	Работа с литературой
3	Подготовка к практическим занятиям
4	Подготовка к промежуточной аттестации.
5	Подготовка к текущему контролю.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Управление ИТ-проектами и процессами : учебник для вузов А. В. Чекмарев Юрайт , 2021	<a href="https://urait.ru/bcode/474109">https://urait.ru/bcode/474109</a>
2	Управление проектами : учебник и практикум для вузов А. Т. Зуб Юрайт , 2021	<a href="https://urait.ru/bcode/469084">https://urait.ru/bcode/469084</a>

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ): <http://library.miit.ru>  
Учебный портал Института экономики и финансов РУТ (МИИТ): <http://edu.emiit.ru>

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Офисный пакет приложений Microsoft?OfficeMicrosoft System Management Server1С: Предприятие

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Для проведения лекционных занятий необходима аудитория с мультимедиа аппаратурой. Для проведения практических занятий требуется аудитория, оснащенная мультимедиа аппаратурой и ПК с необходимым программным обеспечением и подключением к сети интернет.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 8 семестре.

Экзамен в 8 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

## Авторы

Старший преподаватель кафедры  
«Современные технологии  
социально-экономического  
образования»

Леонова Анна  
Владимировна

Доцент, доцент, к.н. кафедры  
«Информационные системы  
цифровой экономики»

Соколова Ирина  
Ивановна

Лист согласования

Заведующий кафедрой ИСЦЭ  
Председатель учебно-методической  
комиссии

Л.А. Каргина

М.В. Ишханян