

**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): Цифровая экономика

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: 21.04.2022

## 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 з.е. (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):	72	72
В том числе:		
Занятия лекционного типа	32	32
Занятия семинарского типа	40	40

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 72 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>Управления ИТ-инфраструктурой предприятия</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Понятие ИТ-сервиса, функциональные области управления службой ИС.</li> <li>-Общие сведения о библиотеке INIL.</li> <li>-Процессы поддержки ИТ-сервисов. Процессы предоставления ИТ-сервисов. Соглашение об уровне сервиса.</li> <li>-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.</li> <li>-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.</li> </ul>
2	<p>Методологическая основа построения управляемых ИС</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Инструментарий управления ИТ-инфраструктурой. Microsoft System Management Server.</li> <li>-Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия. Методология Microsoft по эксплуатации ИС.</li> </ul>

##### 4.2. Занятия семинарского типа.

###### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<p>Основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия</p> <p>В результате практического занятия студент изучит:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Понятие ИТ-сервиса, функциональные области управления службой ИС.</li> <li>-Общие сведения о библиотеке INIL.</li> <li>-Модель информационных процессов ITSM ReferenceModel.</li> <li>-Модель информационных процессов ИТРМ.</li> </ul>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
2	<p>Основа построения управляемых ИС</p> <p>На практическом занятии сформируется навык:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Оценке возможности применения MOF в вашей организации (или известной вам организации) и как это могло быть сделано.</li> <li>-Проведение анализа организационной зрелости предприятия по степени использования информации и ИТ в его бизнес-процессах.</li> </ul>

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям
2	Работа с лекционным материалом
3	Работа с литературой
4	Подготовка к промежуточной аттестации.
5	Подготовка к текущему контролю.
6	Подготовка к промежуточной аттестации.
7	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. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 228 с. — ISBN 978-5-534-11191-0. — Текст : электронный	Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/493916">https://urait.ru/bcode/493916</a> (дата обращения: 03.10.2022).
2	Управление проектами : учебник и практикум для вузов / А. Т. Зуб. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 422 с. — ISBN 978-5-534-00725-1. — Текст : электронный	Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/489197">https://urait.ru/bcode/489197</a> (дата обращения: 03.10.2022).

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

Научно-техническая библиотека РУТ (МИИТ): <http://library.miiit.ru>

Учебный портал Института экономики и финансов РУТ (МИИТ): <http://edu.emiit.ru>

Образовательная платформа «Юрайт» (<https://urait.ru/>)

Электронно-библиотечная система издательства «Лань»

(<http://e.lanbook.com/>).

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

Офисный пакет приложений Microsoft Office  
Microsoft 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:

Экзамен в 8 семестре.

10. Оценочные материалы.

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

Авторы:

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

И.И. Соколова

старший преподаватель кафедры  
«Современные технологии  
социально-экономического  
образования»

А.В. Леонова

Согласовано:

Заведующий кафедрой ИСЦЭ  
Председатель учебно-методической  
комиссии

Л.А. Каргина

М.В. Ишханян