

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИЭФ



Ю.И. Соколов

26 июня 2019 г.



Кафедра «Информационные системы цифровой экономики»

Автор Демичева Наталья Александровна

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление ИТ-сервисами и контентом

| | |
|--------------------------|---|
| Направление подготовки: | <u>38.03.05 – Бизнес-информатика</u> |
| Профиль: | <u>Информационные системы в бизнесе</u> |
| Квалификация выпускника: | <u>Бакалавр</u> |
| Форма обучения: | <u>очная</u> |
| Год начала подготовки | <u>2019</u> |

| | |
|---|--|
| <p style="text-align: center;">Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 8 25 июня 2019 г. Председатель учебно-методической комиссии</p>  <p style="text-align: right;">М.В. Ишханян</p> | <p style="text-align: center;">Одобрено на заседании кафедры</p> <p>Протокол № 15 24 июня 2019 г. Заведующий кафедрой</p>  <p style="text-align: right;">О.В. Ефимова</p> |
|---|--|

Рабочая программа учебной 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: 2017
Подписал: Заведующий кафедрой Ефимова Ольга Владимировна
Дата: 24.06.2019

Москва 2019 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Управление ИТ сервисами и контентом» в соответствии с ФГОС ВО является формирование компетенций и развитие знаний и навыков в области теоретическими основами построения ИТ-сервисов, их основными свойствами, эталонными моделями среды открытых систем, средствами обеспечения основных свойств открытости и стандартами ИТ-сервисов, сущностью и значением информации в развитии современного общества. Основной задачей изучения дисциплины является овладение навыками:

- управления процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов;
- управления процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);
- проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Учебная дисциплина "Управление ИТ-сервисами и контентом" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его базовую часть.

2.1. Наименования предшествующих дисциплин

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

2.1.1. Информатика:

Знания: Определяет принципы и методы сбора, отбора и обобщения информации

Умения: Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения задач профессиональной деятельности. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки.

Навыки: Соотносит разнородные явления и систематизирует их в рамках избранных видов профессиональной деятельности. Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки.

2.2. Наименование последующих дисциплин

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Разработка интернет приложений

Знания: технологию разработки веб-приложений

Умения: управлять состоянием, обрабатывать запросы и улучшать доступность сайта

Навыки: приёмами настройки и применения приложений

**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ),
СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В результате освоения дисциплины студент должен:

| № п/п | Код и название компетенции | Ожидаемые результаты |
|-------|---|---|
| 1 | ПКО-13 Способен управлять ИТ-сервисами и контентом информационных ресурсов предприятия; | ПКО-13.1 Управляет сервисами ИТ. ПКО-13.2 Понимает основные направления управления моделью предоставления сервисов ИТ. |
| 2 | ПКО-14 Способен разрабатывать проекты совершенствования бизнес-процессов и ИТ-инфраструктуры предприятия. | ПКО-14.3 Осуществляет управление эффективностью работы персонала в проекте. |

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

3 зачетные единицы (108 ак. ч.).

4.2. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся

| Вид учебной работы | Количество часов | |
|--|-------------------------|-----------|
| | Всего по учебному плану | Семестр 4 |
| Контактная работа | 48 | 48,15 |
| Аудиторные занятия (всего): | 48 | 48 |
| В том числе: | | |
| лекции (Л) | 16 | 16 |
| практические (ПЗ) и семинарские (С) | 32 | 32 |
| Самостоятельная работа (всего) | 60 | 60 |
| ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы: | 108 | 108 |
| ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.: | 3.0 | 3.0 |
| Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля) | ПК1, ПК2 | ПК1, ПК2 |
| Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет) | ЗаО | ЗаО |

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

| № п/п | Семестр | Тема (раздел) учебной дисциплины | Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме | | | | | | Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации |
|-------|---------|--|---|----|-------|-----|----|-------|---|
| | | | Л | ЛР | ПЗ/ТП | КСР | СР | Всего | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | 4 | Раздел 1 ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы. Понятие ИТ-сервиса; функциональные области управления службой ИС | | | 12 | | 5 | 17 | |
| 2 | 4 | Раздел 2 ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы. Общие сведения о библиотеке ITIL; процессы поддержки ИТ-сервисов; процессы предоставления ИТ-сервисов; Ссоглашение об уровне сервиса | | | 11 | | | 11 | |
| 3 | 4 | Раздел 3 Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами. Модель информационных процессов ITSM Reference Model; программные решения HP OpenView; управление бизнесом; управление приложениями; управление ИТ-службой; управление идентификацией – Identity Manage- | 2 | | 9 | | 21 | 32 | ПК1, (Опрос, тестирование) |
| 4 | 4 | Раздел 4 Решения IBM по управлению информационными системами. Модель | 2 | | | | 13 | 15 | |

| № п/п | Семестр | Тема (раздел) учебной дисциплины | Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме | | | | | | Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации |
|-------|---------|--|---|----|-------|-----|----|-------|---|
| | | | Л | ЛР | ПЗ/ТП | КСР | СР | Всего | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | 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 | | | | | | | |
| 5 | 4 | Раздел 5 Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем. Методологическая основа построения управляемых ИС; инструментарий управления ИТ-инфраструктурой | 6 | | | | 10 | 16 | |
| 6 | 4 | Раздел 6 Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия. Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия; методология Microsoft по эксплуатации ИС | 6 | | | | 11 | 17 | ПК2, (Опрос, тестирование) |
| 7 | 4 | Раздел 7 Дифференцированный зачет | | | | | | 0 | ЗаО |
| 8 | | Всего: | 16 | | 32 | | 60 | 108 | |

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 32 ак. ч.

| № п/п | № семестра | Тема (раздел) учебной дисциплины | Наименование занятий | Всего часов/ из них часов в интерактивной форме |
|--------|------------|--|--|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 4 | РАЗДЕЛ 1 ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы. | Процессы, функции, роли в процессной модели управления | 6 |
| 2 | 4 | РАЗДЕЛ 1 ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы. | Проработка материала; Подготовка к опросу «Управление ИТ сервисами и контентом». edu.emiit.ru | 6 |
| 3 | 4 | РАЗДЕЛ 2 ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы. | Изучение, анализ пройденного материала; | 11 |
| 4 | 4 | РАЗДЕЛ 3 Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами. | Изучение, анализ пройденного материала; Подготовка к опросу «Управление ИТ сервисами и контентом». edu.emiit.ru | 9 |
| ВСЕГО: | | | | 32/0 |

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В обучении студентов по данной дисциплине используются:

1. при проведении лекционных занятий:

- вводная;
- лекция-информация;
- классическо-лекционный;
- проблемная лекция;
- обучение с помощью технических средств обучения
- лекция визуализация;
- личносно-ориентированные;
- объяснительно-иллюстративные.

2. для проведения лабораторных занятий:

- проектная технология;
- технология учебного исследования;
- техника «круглый стол»;
- объяснительно-иллюстративные;
- технология обучения в сотрудничестве и в малых группах;
- технология проблемного обучения;
- групповые;
- технологии дистанционного обучения;
- индивидуальные;
- разбор конкретных ситуаций.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

| № п/п | № семестра | Тема (раздел) учебной дисциплины | Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы | Всего часов |
|--------|------------|--|--|-------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 4 | РАЗДЕЛ 3 Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами. | Изучение, анализ пройденного материала; Подготовка к опросу «Управление ИТ сервисами и контентом». edu.emiit.ru | 11 |
| 2 | 4 | РАЗДЕЛ 3 Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами. | Изучение, анализ пройденного материала; Подготовка к опросу «Управление ИТ сервисами и контентом». edu.emiit.ru | 11 |
| 3 | 4 | РАЗДЕЛ 4 Решения IBM по управлению информационными системами. | Изучение, анализ пройденного материала; Подготовка к опросу «Управление ИТ сервисами и контентом». edu.emiit.ru | 13 |
| 4 | 4 | РАЗДЕЛ 5 Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем. | Изучение, анализ пройденного материала; Подготовка к опросу «Управление ИТ сервисами и контентом». edu.emiit.ru | 10 |
| 5 | 4 | РАЗДЕЛ 6 Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры пред-приятия. | Изучение, анализ пройденного материала; Подготовка к итоговому тестированию «Управление ИТ сервисами и контентом». edu.emiit.ru | 11 |
| 6 | 4 | | ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы. Понятие ИТ-сервиса; функциональные области управления службой ИС | 5 |
| 7 | 4 | | Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами. Модель информационных процессов ITSM Reference Model; программные решения HP OpenView; управление бизнесом; управление приложениями; управление ИТ-службой; управление идентификацией – Identity Manage- | 10 |
| ВСЕГО: | | | | 71 |

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Основная литература

| № п/п | Наименование | Автор (ы) | Год и место издания Место доступа | Используется при изучении разделов, номера страниц |
|-------|---|-------------------------------|---|--|
| 1 | CMS – системы управления контентом: учебное пособие | Гениатулина Е. В. | НГТУ , 2015 http://library.miiit.ru | 1-2 |
| 2 | Технологии электронного офиса: учебное пособие | Гладких Т. В., Воронова Е. В. | Воронежский государственный университет инженерных технологий , 2014 http://library.miiit.ru | 2-5 |
| 3 | ITIL. IT Service Management по стандартам V.3.1 | Скрипник Д. А. | Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ» , 2016 http://library.miiit.ru | 1-5 |

7.2. Дополнительная литература

| № п/п | Наименование | Автор (ы) | Год и место издания Место доступа | Используется при изучении разделов, номера страниц |
|-------|--|-------------------------------|--|--|
| 4 | Прикладные сервисы в сети Internet | Свиридов Г. И. | Лаборатория книги , 2013 http://library.miiit.ru | 1-2 |
| 5 | Предпринимательство в области мобильных приложений и облачных сервисов | Сухорукова М. В., Тябин И. В. | Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ» , 2016 http://library.miiit.ru | 1-6 |

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. <http://htbs-miiit.ru:9999/> - Сайт дистанционного обучения Московского государственного университета путей сообщения (МИИТ);
2. <http://edu.emiiit.ru/> - Портал дистанционного обучения Института экономики и финансов МГУПС (МИИТ);
3. Электронный контент «Управление IT сервисами и контентом».

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

1. Windows 8,
2. Adobe Flash Player,
3. Microsoft Office 2013,

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

1. компьютеры,
2. проектор,
3. интернет.

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и лабораторные работы.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на лабораторную работу и указания на самостоятельную работу.

Выполнение практических заданий служит важным связующим звеном освоением данной дисциплины и применением ее положений на практике. Они способствуют развитию самостоятельности обучающихся, более активному освоению учебного материала, являются важной предпосылкой формирования профессиональных качеств будущих специалистов.

Проведение практических занятий не сводится только к органическому дополнению лекционных курсов и самостоятельной работы обучающихся. Их вместе с тем следует рассматривать как важное средство проверки усвоения обучающимися тех или иных положений, а также рекомендуемой для изучения литературы; как форма текущего контроля за отношением обучающихся к учебе, за уровнем их знаний, а следовательно, и как один из важных каналов для своевременного подтягивания отстающих обучающихся. При подготовке специалиста важны не только серьезная теоретическая подготовка, знание основ надежности подвижного состава, но и умение ориентироваться в разнообразных практических ситуациях, ежедневно возникающих в его деятельности. Этому способствует форма обучения в виде практических занятий. Задачи практических занятий: закрепление и углубление знаний, приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой, формирование у обучающихся умений и навыков работы с исходными данными, научной литературой и специальными документами.

Самостоятельная работа может быть успешной при определенных условиях, которые необходимо организовать. Ее правильная организация, включающая технологии отбора целей, содержания, конструирования заданий и организацию контроля, систематичность самостоятельных учебных занятий, целесообразное планирование рабочего времени позволяет привить студентам умения и навыки в овладении, изучении, усвоении и систематизации приобретаемых знаний в процессе обучения, привить навыки повышения профессионального уровня в течение всей трудовой деятельности.

Каждому студенту следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтра. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины,

рассмотрены через соответствующие знания, умения и владения. Для проверки уровня освоения дисциплины предлагаются вопросы к экзамену и тестовые материалы, где каждый вариант содержит задания, разработанные в рамках основных тем учебной дисциплины и включающие терминологические задания. Основными видами аудиторной работы студентов являются лабораторные работы.

Фонд оценочных средств является составной частью учебно-методического обеспечения процедуры оценки качества освоения образовательной программы и обеспечивает повышение качества образовательного процесса и входит, как приложение, в состав рабочей программы дисциплины.

Основные методические указания для обучающихся по дисциплине указаны в разделе основная и дополнительная литература. Лабораторная работа начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов на практике. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений при выполнении практической части лабораторной работы. В заключительном слове преподаватель подводит итоги лабораторной работы. При подготовке к лабораторной работе студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.