

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



Рабочая программа дисциплины (модуля),
как компонент образовательной программы
базового высшего образования
по направлению подготовки
09.03.03 Прикладная информатика,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониним В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Управление ИТ-сервисами и контентом

Направление подготовки: 09.03.03 Прикладная информатика

Направленность (профиль): Прикладная информатика в экономике и 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: 11.06.2026

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):

ОПК-3 - Способен использовать современные информационные технологии и программно-аппаратные средства, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности;

ПК-3 - Способен проводить обследование организаций, общаться с заказчиками, выявляя информационные потребности пользователей, формировать требования к информационной системе.

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

Знать:

- современные информационные технологии и программно-аппаратные средства, в том числе отечественного производства, применяемые в управлении ИТ-сервисами и контентом;
- методы проведения обследования организаций, общения с заказчиками, выявления информационных потребностей пользователей и

формирования требований к информационным системам в контексте управления ИТ-сервисами и контентом.

Уметь:

- использовать современные информационные технологии и программно-аппаратные средства, в том числе отечественного производства, для решения задач управления ИТ-сервисами и контентом;
- проводить обследование организаций, общаться с заказчиками, выявлять информационные потребности пользователей и формировать требования к информационной системе при управлении ИТ-сервисами и контентом.

Владеть:

- навыками использования современных информационных технологий и программно-аппаратных средств, в том числе отечественного производства, при решении профессиональных задач управления ИТ-сервисами и контентом;
- навыками проведения обследования организаций, взаимодействия с заказчиками, выявления информационных потребностей пользователей и формирования требований к информационным системам в области управления ИТ-сервисами и контентом.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 з.е. (108 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	Семестр №7
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	48	48
В том числе:		
Занятия лекционного типа	32	32
Занятия семинарского типа	16	16

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 60 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	Управления ИТ-инфраструктурой предприятия Рассматриваемые вопросы: -Понятие ИТ-сервиса, функциональные области управления службой ИС. -Общие сведения о библиотеке INIL. -Процессы поддержки ИТ-сервисов. Процессы предоставления ИТ-сервисов. Соглашение об уровне сервиса. -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. -Модель информационных процессов ITPM. 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.
2	Методологическая основа построения управляемых ИС Рассматриваемые вопросы: -Инструментарий управления ИТ-инфраструктурой. Microsoft System Management Server. -Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия. Методология Microsoft по эксплуатации ИС.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия В результате практического занятия студент изучит: -Понятие ИТ-сервиса, функциональные области управления службой ИС. -Общие сведения о библиотеке INIL. -Модель информационных процессов ITSM ReferenceModel. -Модель информационных процессов ITPM.

№ 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"> -Оценке возможности применения MOF в вашей организации (или известной вам организации) и как это могло быть сделано. -Проведение анализа организационной зрелости предприятия по степени использования информации и ИТ в его бизнес-процессах.

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.

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 // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL https://urait.ru/bcode/493916 (дата обращения: 18.04.2026).
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 // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL https://urait.ru/bcode/489197 (дата обращения: 18.04.2026).

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 Server 1С: 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 7 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

Л.А. Каргина

Председатель учебно-методической
комиссии

М.В. Ишханян