

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)

Управление 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: 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):

ОПК-4 - Способен понимать принципы работы информационных технологий; использовать информацию, методы и программные средства ее сбора, обработки и анализа для информационно-аналитической поддержки принятия управленческих решений;

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):	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	Основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия Рассматриваемые вопросы: - Понятие ИТ-сервиса, функциональные области управления службой ИС.
2	Основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия Рассматриваемые вопросы: -Общие сведения о библиотеке INIL. -Процессы поддержки ИТ-сервисов.
3	Основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия Рассматриваемые вопросы: -Процессы предоставления ИТ-сервисов. -Соглашение об уровне сервиса.
4	Основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия Рассматриваемые вопросы: -Модель информационных процессов ITSM ReferenceModel. -Программные решения HP OpenView.
5	Основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия Рассматриваемые вопросы: -Управление бизнесом. -Управление приложениями.
6	Основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия Рассматриваемые вопросы: -Управление ИТ-службой. -Управление идентификацией – IdentityManagement.
7	Основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия Рассматриваемые вопросы: -Решение HP OpenViewServiceDesk.
8	Основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия Рассматриваемые вопросы: -Управление ИТ-инфраструктурой. -Управление ИТ- ресурсами.
9	Основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия Рассматриваемые вопросы: -Модель информационных процессов ИТРМ. -Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivol.
10	Основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	Рассматриваемые вопросы: -Базовые технологии IBM/Tivoli.
11	Основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия Рассматриваемые вопросы: -Технологии IBM/Tivoli для бизнес- ориентированного управления приложениями и системами.
12	Основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия Рассматриваемые вопросы: -Технологии IBM/Tivoli для малых и средних предприятий.
13	Методологическая основа построения управляемых ИС Рассматриваемые вопросы: -Инструментарий управления ИТ-инфраструктурой. -Microsoft System Management Server.
14	Методологическая основа построения управляемых ИС Рассматриваемые вопросы: -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 изучает ИТ-сервисы, приобретает навык работы с функциональными областями управления службой ИС
2	Основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия В результате практического занятия студент приводит типовые значения атрибутов для конкретного ИТ-сервиса: поддержка интернет-доступа для сотрудников предприятия.
3	Основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия В результате практического занятия студент приобретает навык разработки примера организации ИТ-службы для среднего предприятия, работающего в вашем городе в сфере создания программного обеспечения.
4	Основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия В результате практического занятия студент приобретает навык оценки совокупной стоимости владения для малого предприятия из 5 сотрудников (находятся в одном офисе, каждый имеет оборудованное персональным компьютером рабочее место).
5	Основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия В результате практического занятия студент приобретает навык разработки примера соглашения об уровне сервиса для конкретной ИТ-услуги (в вашей или известной вам организации): например, автоматизации бухгалтерского учёта (на базе 1С или иной программы).
6	Методологическая основа построения управляемых ИС В результате практического занятия студент приобретает навык оценки, возможности применения MOF в вашей организации (или известной вам организации) и как это могло быть сделано
7	Методологическая основа построения управляемых ИС В результате практического занятия студент приобретает навык проведения 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 Юрайт , 2021	https://urait.ru/bcode/474109
2	Управление проектами : учебник и практикум для вузов А. Т. Зуб Юрайт , 2021	https://urait.ru/bcode/469084

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 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