

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
23.03.01 Технология транспортных процессов,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Управление IT-сервисом

Направление подготовки: 23.03.01 Технология транспортных процессов

Направленность (профиль): Цифровой транспорт и логистика

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: 5665
Подписал: заведующий кафедрой Нутович Вероника
Евгеньевна
Дата: 01.09.2023

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целями освоения дисциплины (модуля) являются обучение студентов:

- современным тенденциям управления интегрированными ИТ-сервисами, платформами и контентом;
- передовым способам применения современных средств поиска и обработки информации в глобальных сетях.

Задачами изучения дисциплины является:

- изучение процессов управления жизненным циклом цифрового контента, создания и использования ИТ-сервисов (контент-сервисов);
- освоение процессов жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов, создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов);
- формирование навыков применения методов проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

ПК-17 - Способен принимать участие в управлении проектами, создании информационных систем на стадиях жизненного цикла;

ПК-18 - Способен использовать цифровые технологии в профессиональной деятельности.

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

Владеть:

навыками решения практических задач по совершенствованию процессной деятельности на основе применения цифровых технологий, разработки проектов и документов в сфере цифровой трансформации той или иной компании.

Знать:

автоматизированные транспортные системы, возможности современных информационно-компьютерных и цифровых технологий при управлении перевозками в реальном режиме времени.

Уметь:

анализировать и реализовывать интегрированный подход к проектированию и эксплуатации транспортно-логистических систем; вырабатывать решения по совершенствованию процессной деятельности на основе применения цифровых технологий; разрабатывать проекты и документы в сфере цифровой трансформации той или иной компании, включая разработку и реализацию новых бизнес-моделей, внедрения современных цифровых технологий.

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. №7
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	Введение в дисциплину Управление ИТ-сервисом контентом. Рассматриваемые вопросы: <ul style="list-style-type: none">- основы управления ИТ-услугами;- что такое система управления услугами и как ею можно управлять?- преимущества ИТСМС;- структура ИТСМС;- основные концепции управления ИТ-услугами.
2	Работа с Web-формами и таблицами. Рассматриваемые вопросы: <ul style="list-style-type: none">- понятие Web-формы;- возможности Web-формы;- создание и описание элементов Web-формы;- работа с Web-формами.
3	Картографические сервисы и Fusion tables. Сервис Blogger. Введение в Apps Scripts. Рассматриваемые вопросы: <ul style="list-style-type: none">- отображение данных из Fusion Tables;- онлайн сервисе FusionTablesLayer Builder, процесс визуализации данных из таблиц Fusion Tables на картах.
4	Управление контентом сервиса Tables, Calendar. Рассматриваемые вопросы: <ul style="list-style-type: none">- CRF Engine;- репозиторий;- подсистема управления;- подсистема доступа к SPR;- балансировщики трафика (Load Balancers);- Studio, графический интерфейс пользователя.
5	Введение в архитектуру клиент-сервис. Реализация технологии клиент-сервис на Apps Scripts. Рассматриваемые вопросы: <ul style="list-style-type: none">- одноуровневая архитектура (1-Tier);- двухуровневая архитектура (2-Tier);- трёхуровневая архитектура (3-Tier);- многоуровневая архитектура (N-Tier);- асимметричность протоколов;- обмен на основе сообщений;- независимость от платформы;- общее использование ресурсов.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Введение в дисциплину Управление ИТ-сервисом контентом. В результате выполнения практического задания обучающийся получает навыки применения технологий для обследования организаций, разработки прикладного программного обеспечения, эксплуатации и сопровождения сервисов.
2	Работа с Web-формами и таблицами. В результате выполнения практического задания обучающийся получает навыки организация массовых опросов, применения методы обработки информации, электронных таюлиц как базы данных, организаций фильтраций и запросов.
3	Картографические сервисы и Fusion Tables. Сервис Blogger. Введение в Apps Scripts. В результате выполнения практического задания обучающийся получает навыки применения картографических сервисов: создание собственной карты, слои, нанесение объектов, описание, измерение расстояний, полигоны, маршруты.
4	Управление контентом сервиса Tables, Calendar. В результате выполнения практического задания обучающийся получает навыки применения методов getRange, getValue, setValue и др, считывания и записи информации на рабочий лист таблиц, средства работы со временем Apps Scripts.
5	Введение в архитектуру клиент-сервис. Реализация технологии клиент-сервис на Apps Scripts. В результате выполнения практического задания обучающийся получает навыки формирования переменных, управляющих структур, массивов, ассоциативных массивов.

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

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

4.4. Примерный перечень тем курсовых работ

1. Основы управления ИТ-услугами.
2. Характеристика систем управления услугами и как ею можно управлять?
3. Преимущества ИТСМС
4. Структура ITSMS
5. Основные концепции управления ИТ-услугами
6. Понимание границ управления услугами и определение области применения системы управления ИТ-услугами
7. Области процессов системы управления ИТ-услугами

8. Организационные роли, обязанности и полномочия управления ИТ-услугами

9. Планирование системы управления ИТ-услугами

10. Каталог услуг и перечень ИТ-услуг

11. Управление рисками управления ИТ-услугами

12. План управления ИТ-услугами и требования.

13. Основные концепции системы управления ИТ-услугами

14. Бюджетирование и учет ИТ-услуг

15. Управление ресурсами ИТ-услуг

16. Оценка рисков для управления ИТ-услугами

17. Сервисная отчетность ИТ-услугами

18. Документы и записи, поддерживающие внедрение системы управления ИТ-услугами

19. Управление уровнем обслуживания. Понимание границ управления ИТ-услугами и определение области применения системы управления ИТ-услугами.

20. Области процессов системы управления ИТ-услугами

21. Процессы предоставления ИТ-услугами и их взаимосвязь

22. Управление уровнем обслуживания ИТ-услугами

23. Сервисная отчетность в системах управления ИТ-услугами

24. Непрерывность обслуживания и управление доступностью ИТ-услугами

25. Бюджетирование и учет ИТ-услуг

26. Управление мощностями ИТ-услуг

27. Управление информационной безопасностью ИТ-услуг

28. Процессы отношений и их отношения (управление деловыми отношениями, управление поставщиками).

29. Процессы разрешения и их отношения (управление инцидентами и запросами на обслуживание, управление проблемами).

30. Процессы управления и их отношения (управление изменениями, управление конфигурацией, управление выпуском и развертыванием)

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Чекмарев, А. В. Управление ИТ-проектами и процессами : учебник для вузов / А. В. Чекмарев. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11191-0. — Текст : электронный	Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/474109 (дата обращения: 02.08.2022).
2	Гуриков, С. Р. Интернет-технологии : учебное пособие / С.Р. Гуриков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1044018. - ISBN 978-5-16-016517-2. - Текст : электронный	URL: https://znanium.com/catalog/product/1044018 (дата обращения: 02.08.2022). – Режим доступа: по подписке.
3	Исаев, Г. Н. Управление качеством информационных систем : учебное пособие / Г.Н. Исаев. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 248 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/19428. - ISBN 978-5-16-011794-2. - Текст : электронный	URL: https://znanium.com/catalog/product/1860098 (дата обращения: 02.08.2022). – Режим доступа: по подписке.
4	Исаченко, О. В. Программное обеспечение компьютерных сетей : учебное пособие / О.В. Исаченко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 158 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015447-3. - Текст : электронный	URL: https://znanium.com/catalog/product/1860121 (дата обращения: 02.08.2022). – Режим доступа: по подписке.
5	Лисьев, Г. А. Программное обеспечение компьютерных сетей и web-серверов : учебное пособие / Г.А. Лисьев, П.Ю. Романов, Ю.И. Аскерко. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 145 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014514-3. - Текст : электронный.	URL: https://znanium.com/catalog/product/1878635 (дата обращения: 02.08.2022). – Режим доступа: по подписке.

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

- Информационный портал Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (www.elibrary.ru);

- Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (<http://window.edu.ru>);

- Интернет-университет информационных технологий
<http://www.intuit.ru/>;

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

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

- Операционная система Windows;
- Microsoft Office;
- ZOOM;
- MS Teams;
- Поисковые системы.

При организации обучения по дисциплине (модулю) с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий необходим доступ каждого студента к информационным ресурсам – библиотечному фонду Университета, сетевым ресурсам и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

Лекционная аудитория должна быть оборудована персональным компьютером и мультимедийным проектором для демонстрации презентационных материалов, лазерной указкой. Учебные видеофильмы и прочие видеоматериалы. Информационные слайды, презентации.

Требования к программному обеспечению при прохождении учебной дисциплины: аудитории для практических занятий оборудуются персональными компьютерами (не ниже Pentium4, ОЗУ 4 ГБ, РВВ 100 ГБ, USB 2.0) с предустановленным программным обеспечением.

В случае проведения занятий с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий необходимо наличие компьютерной техники, для организации коллективных и индивидуальных форм общения педагогических работников со студентами.

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:

профессор, профессор, д.н. кафедры
«Цифровые технологии управления
транспортными процессами»

О.Н. Ларин

Согласовано:

Заведующий кафедрой ЦТУТП

В.Е. Нутович

Председатель учебно-методической
комиссии

Н.А.Клычева