

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: 01.09.2022

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целями освоения дисциплины (модуля) являются обучение студентов:

- принципам сервисного взаимодействия подразделений и предприятий;
- типовым процессам управления деятельностью ИТ;
- передовым методам создания систем управления деятельностью ИТ и производственных подразделений.

Задачами изучения дисциплины является:

- изучение практики проектирования ИТ-сервисов, формирование навыка проектирования ИТ-сервисов и организации взаимодействия подразделений через заказ и потребление ИТ сервисов;
- знакомство с терминологией, структурой и основными концепциями сводов знаний по управлению ИТ-сервисами, освоение типовых процессов (практик) производства и управления ИТ-сервисами, деятельностью ИТ в целом;
- формирование навыков применения передовых методов проектирования, создания и внедрения систем управления ИТ-сервисами, систем управления производственными подразделениями на принципах сервисного взаимодействия.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

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

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

Знать:

- основные характеристики востребованного ИТ и не-ИТ сервиса;
- принципы сервисного взаимодействия ИТ-подразделений с внутренними и внешними клиентами;
- типовые процессы (практики) управления ИТ-сервисами, типовые рекомендации по их содержанию и особенностям реализации;
- передовые методы проектирования, создания и внедрения систем управления ИТ-сервисами, систем управления производственными подразделениями на принципах сервисного взаимодействия;
- требования к инструментам автоматизации и цифровым технологиям

со стороны целых систем управления ИТ-сервисами.

Уметь:

- проектировать ИТ-сервисы, релевантные контексту ИТ-подразделения/предприятия, формировать каталог ИТ-сервисов;
- определять модель процессов в интересах управления ИТ-сервисами, релевантную контексту ИТ-подразделения/предприятия;
- выбирать метод проектирования и создания системы управления ИТ-сервисами;
- формулировать требования к инструментам автоматизации и цифровым технологиям в интересах построения системы управления ИТ-сервисами.

Владеть:

- навыками изложения основных принципов и подходов по управлению ИТ-сервисами;
- навыками высокоуровневого проектирования модели процессов и процессов в её составе;
- навыками определения метода проектирования, создания и внедрения систем управления ИТ-сервисами;
- навыками формирования требований к средствам автоматизации и цифровым технологиям в интересах создания систем управления ИТ-сервисами.

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	Семестр №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 Рассматриваемые вопросы: - предпосылки возникновения «Управления ИТ-сервисами» в качестве самостоятельной области знаний; - основные принципы сервисного взаимодействия, типовой порядок производства и предоставления ИТ-сервисов; - основные своды знаний по управления ИТ-сервисами; - основные процессы (практики) управления ИТ-сервисами; - структура курса и практичек занятий.
2	Что такое сервис Рассматриваемые вопросы: - что такое ИТ-сервис, почему одни сервисы нравятся и востребованы, а другие – нет; - характеристики «хорошего» сервиса; - основные заинтересованные лица, вовлеченные в заказ, потребление, производство и предоставление ИТ-сервисов; - классификации сервисов; - структура сервисов; - что такое управление сервисами.
3	Система управления ИТ-сервисами Рассматриваемые вопросы: - основные компоненты системы управления сервисами (процессы, люди, автоматизация); - перечень основных процессов управления ИТ-сервисами, их основные функции; - типовая структура описания процесса; - типовые роли в процессах управления; - типовые варианты автоматизации функций системы управления ИТ-сервисами.
4	Служба поддержки пользователей Рассматриваемые вопросы:

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	<ul style="list-style-type: none"> - цели и основные идеи; - варианты реализации; - классификация и жизненный цикл обращения; - основные роли; - основные метрики обсуживания пользователей; - цифровые инструменты по работе с пользователями; - применение принципов поддержки пользователей к обслуживанию внутренних и внешних клиентов; - типичные ошибки при реализации службы поддержки пользователей.
5	<p>Управление инцидентами</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цели и основные идеи; - основные термины управления инцидентами и проблемами; - приоритезация инцидентов; - классификация и жизненный цикл инцидентов; - основные роли; - основные метрики процесса; - цифровые инструменты для автоматизации процесса; - применение процесса в интересах не-ИТ сервисов; - типичные ошибки при реализации процесса.
6	<p>Управление проблемами. Управление знаниями</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цели и основные идеи; - классификация и жизненный цикл проблемы; - основные роли; - основные метрики процесса; - цифровые инструменты для автоматизации процесса; - применение процесса в интересах не-ИТ сервисов; - типичные ошибки при реализации процесса.
7	<p>Управление конфигурациями</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цели и основные идеи; - основные термины; - классификация и жизненный цикл конфигурационных элементов; - принципы определения охвата и глубины учета; - основные роли; - основные метрики процесса; - цифровые инструменты для автоматизации процесса; - применение процесса в интересах не-ИТ сервисов; - типичные ошибки при реализации процесса.
8	<p>Управление изменениями</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цели и основные идеи; - классификация и жизненный цикл изменения; - основные роли и органы управления; - основные метрики процесса; - цифровые инструменты для автоматизации процесса; - применение процесса в интересах не-ИТ сервисов; - типичные ошибки при реализации процесса.
9	<p>Управление каталогом услуг</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - что такое каталог услуг и каково его назначение;

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	<ul style="list-style-type: none"> - классификация услуг и каталогов, понятие портфеля услуг; - жизненный цикл услуги; , - содержание процесса управления каталогом услуг, взаимодействие с процессами проектирования услуг; - хорошие идеи при реализации процесса; - основные роли; - основные метрики процесса; - цифровые инструменты для автоматизации процесса; - применение процесса в интересах не-ИТ сервисов; - типичные ошибки при реализации процесса.
10	<p>Управление уровнем обслуживания (соглашениями об уровне обслуживания)</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цели и основные идеи; - классификация и жизненный цикл соглашений; - роль ресурсно-сервисной модели в контроле исполнения соглашений; - основные роли; - основные метрики процесса; - цифровые инструменты для автоматизации процесса; - применение процесса в интересах не-ИТ сервисов; - типичные ошибки при реализации процесса.
11	<p>Управление стратегией и клиентами</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цели и основные идеи; - основные роли; - основные метрики процессов; - цифровые инструменты для автоматизации процессов; - применение процессов в интересах не-ИТ сервисов; - типичные ошибки при реализации процессов.
12	<p>Создание системы управления ИТ-сервисами</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - типовые варианты создания системы (создание, создание на промышленной платформе, аренда); - принципы группированная типовых процессов управления в проекты; - основные этапы проекта по созданию системы на промышленной платформе, их результаты; - методы реализации проектов (традиционные и интенсивные); - основные роли проектной команды, требуемые навыки.
13	<p>Продажа и подготовка проектов по созданию системы управления ИТ-сервисами</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - типовые сценарии продажи и подготовки проекта; - предварительное изучение заказчика; - разговор с руководством; - экспресс-обследование; - пишем ТЗ; - типичные ошибки в подготовке проекта.
14	<p>Интенсивное проектирование системы управления ИТ-сервисами</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - что такое интенсивное проектирование и как оно влияет на результаты проекта; - типовой порядок проектирования одного процесса (шаги по подготовке, проектированию и оформлению результатов); - состав участников проектирования и требуемые навыки; - типичные ошибки в интенсивном проектировании.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
15	<p>Пример реализации системы управления сервисами вне ИТ (Центр управления содержанием инфраструктуры ОАО «РЖД»)</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предпосылки и цели проекта; - основные идеи проекта; - особенности реализации проекта; - основные результаты проекта.
16	<p>Пример реализации системы управления сервисами вне ИТ (ЕСО Сбербанка)</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предпосылки и цели проекта; - основные идеи проекта; - особенности реализации проекта; - основные результаты проекта.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<p>Введение в дисциплину Управление ИТ-сервисом</p> <p>В результате работы на практическом занятии обучающийся приобретает навык поиска и работы с информацией по тематике управления ИТ-сервисами.</p>
2	<p>Что такое сервис</p> <p>В результате работы на практическом занятии обучающийся приобретает навык проектирования и описания сервиса.</p>
3	<p>Создаем структуру сервисов</p> <p>В результате работы на практическом занятии обучающийся приобретает навык определения структуры сервисов.</p>
4	<p>Служба поддержки пользователей</p> <p>В результате работы на практическом занятии обучающийся приобретает навык проектирования Службы поддержки пользователей – её структуры, процессов управления, основных отчетов.</p>
5	<p>Управление инцидентами</p> <p>В результате работы на практическом занятии обучающийся приобретает навык проектирования процесса управления инцидентами.</p>
6	<p>Управление проблемами. Управление знаниями</p> <p>В результате работы на практическом занятии обучающийся приобретает навык выделения проблем, проектирования процесса управления проблемами.</p>
7	<p>Управление конфигурациями</p> <p>В результате работы на практическом занятии обучающийся приобретает навык проектирования конфигурационной базы данных и процесса управления конфигурациями.</p>
8	<p>Управление изменениями</p> <p>В результате работы на практическом занятии обучающийся приобретает навык проектирования процесса управления изменениями.</p>
9	<p>Управление каталогом услуг</p> <p>В результате работы на практическом занятии обучающийся приобретает навык проектирования каталога услуг и элементов процесса управления каталогом услуг.</p>
10	<p>Управление уровнем обслуживания</p> <p>В результате работы на практическом занятии обучающийся приобретает навык проектирования</p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	процесса управления уровнем обслуживания, формирования и заключения Соглашения об уровне обслуживания.
11	Управление стратегией и клиентами В результате работы на практическом занятии обучающийся приобретает навык проектирования процесса управления клиентами, организации планомерной работы с клиентами.
12	Создание системы управления ИТ-сервисами В результате работы на практическом занятии обучающийся приобретает навык разработки плана-графика работ по созданию системы управления ИТ-сервисами.
13	Продажа и подготовка проектов по созданию системы управления ИТ-сервисами В результате работы на практическом занятии обучающийся приобретает навык сбора информации, подготовки к продаже проекта, обоснования и продажи проекта по созданию системы управления ИТ-сервисами.
14	Интенсивное проектирование системы управления ИТ-сервисами В результате работы на практическом занятии обучающийся приобретает навык подготовки и проведения интенсивных проектирований.
15	Пример реализации системы управления сервисами вне ИТ (Центр управления содержанием инфраструктуры ОАО «РЖД») В результате работы на практическом занятии обучающийся приобретает навык информирования коллег и потенциальных клиентов о проекте создания системы управления сервисами на конкретном примере, реализованном в ОАО «РЖД».
16	Пример реализации системы управления сервисами вне ИТ (ЕСО Сбербанка) В результате работы на практическом занятии обучающийся приобретает навык информирования коллег и потенциальных клиентов о проекте создания системы управления сервисами на конкретном примере, реализованном в сложной бизнес-организации.

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	Выполнение курсовой работы.
5	Подготовка к промежуточной аттестации.
6	Подготовка к текущему контролю.

4.4. Примерный перечень тем курсовых работ

1. Разработка каталога услуг ИТ-подразделения транспортной компании.
2. Разработка каталога услуг ИТ-подразделения логистической компании.
3. Разработка каталога услуг ЦДИ ОАО «РЖД».
4. Разработка каталога услуг ЦКАДР ОАО «РЖД».
5. Разработка соглашения о предоставлении ИТ-услуги, предоставляемой

ИТ-подразделением транспортнои компании.

6. Разработка процесса поддержки пользователей ИТ услуг.

7. Разработка процесса поддержки пользователей не-ИТ услуг.

8. Разработка процесса управления инцидентами ИТ-услуг.

9. Разработка структуры конфигурационной базы данных в интересах производства и предоставления 4 ИТ-услуг.

10. Разработка структуры конфигурационной базы данных в интересах производства и предоставления 1 не-ИТ услуги.

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: 21.04.2025).08.2022).
2	Альманах itSMF России. Избранные статьи. 2016	URL: https://itsmforum.ru/upload/iblock/0aa/0aa429bf2f1552b3f7cd6df26e190fd5.pdf (дата обращения: 21.04.2025).
3	Альманах itSMF России. Избранные статьи. 2017	URL: https://itsmforum.ru/upload/iblock/523/523653d66f44e2b866b1a107f91abcb.pdf (дата обращения: 21.04.2025).
4	Альманах itSMF России. Избранные статьи. 2018	URL: https://itsmforum.ru/upload/iblock/e58/e58b8c3d02e11490832164c4bf9ab6a8.pdf (дата обращения: 21.04.2025).
5	Альманах itSMF России. Избранные статьи. 2021	URL: https://itsmforum.ru/upload/iblock/b1f/b1f83a35c113603329a0e0146fca2b13.pdf (дата обращения: 21.04.2025).
6	Актуальные вопросы ИТ-менеджмента. Избранные публикации портала Digital Enterprise	URL: https://edu.cleverics.ru/timetable/it-management-issues (дата обращения: 21.04.2025).

7	ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1-2021. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ. МЕНЕДЖМЕНТСЕРВИ СОВ. Часть 1. Требования к системе менеджмента сервисов.	URL: https://docs.cntd.ru/document/1200182033 (дата обращения: 21.04.2025).
---	---	--

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>);
- Портал сообщества профессионалов itSMF Россия (<https://itsmforum.ru/>).

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

- Мой Офис;
- IP Service Manager;
- Поисковые системы.

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

Для проведения занятий лекционного типа требуются аудитории, оснащенные персональным компьютером и наборами демонстрационного оборудования.

Для практических занятий – наличие персональных компьютеров вычислительного класса.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 7 семестре.

Курсовая работа в 7 семестре.

10. Оценочные материалы.

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

Авторы:

И.Л. Хаев

Согласовано:

Заведующий кафедрой ЦТУТП

В.Е. Нутович

Председатель учебно-методической
комиссии

Н.А.Клычева