

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 ИТ-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: 01.09.2025

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:

Знать:

- современные методологии процессного менеджмента информационных систем на современном предприятии, в организациях, учреждениях различного профиля;
- классификацию информационных систем и технологий;
- текущие потребности рынка в области использования ИС и ИТ современных российскими и зарубежными организациями;
- методику разработки ИТ-стратегии организации;
- принцип технологического и приспособленного детерминизма;

- поведенческую и экономическую теории при оценке влияния информационной системы на организацию;
- модель конкурентных ценностей и культурных типов в разрезе внедрения и использования ИС;
- критерии выбора информационного управления;
- централизованную, децентрализованную, федеративную или дистрибуторскую модели организации ИТ-деятельности.

Уметь:

- использовать в практике управления предприятиями, организациями, учреждениями различного профиля, государственными и муниципальными структурами современные методы и инструментальные средства проектирования и создания процессного менеджмента информационных систем;
- оценивать альтернативные пути для позиционирования различных видов ИТ-деятельности;
- аргументировано обосновывать необходимость использования ИТ-аутсорсинга в организации;
- обозначать проблемы персонала, связанные с ИТ-обеспечением;
- оценивать пути контроля ИТ-деятельности и включать их в общую стратегию;
- предлагать тактические решения для осуществления ИТ-стратегии организации;
- использовать модели, чтобы проанализировать возможное стратегическое преимущество ИС для организации;
- определять роль информационных систем, используемых организацией;
- разрабатывать конкретные предложения по результатам исследований, готовить справочно-аналитические материалы для принятия управленческих решений;
- организовывать работу ИТ-подразделения, предлагая иерархию основных задач для конкретной организации;
- объяснять контекстуальные факторы, которые влияют на ценность и значимость ИС, поддерживающих бизнес-процессы.

Владеть:

- навыками использования программных продуктов, предназначенных для информационной поддержки (автоматизации) процессного менеджмента информационных систем на предприятиях, в организациях, учреждениях различного профиля;

- методами и приемами построения матрицы информационной архитектуры;
- методами и приемами разработки рекомендаций по внедрению информационных систем с учетом существующего типа корпоративной культуры;
- методами и приемами разработки документов, регламентирующих деятельность ИТ-отдела организации;
- методами и приемами выбора типа информационного управления;
- методами и приемами разработки ИТ-стратегии организации;
- методами и приемами определения взаимосвязи ИТ-стратегии и других функциональных стратегий организации.

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	«Информационные технологии и архитектура предприятия». Рассматриваемые вопросы: - цель, задачи и содержание курса. - связь курса с другими дисциплинами; - понятие архитектуры предприятия; - стратегические цели и задачи предприятия; - бизнес – архитектура предприятия.
2	ИТ-архитектура образовательных учреждений. Рассматриваемые вопросы: - ИТ - архитектура предприятия; - информационная архитектура (EIA); - архитектура прикладных решений (ESA); - техническая архитектура предприятия (ETA).
3	Процесс разработки архитектуры предприятия Рассматриваемые вопросы: - общая схема архитектурного процесса; - принципы построения архитектуры предприятия.
4	Методики описания архитектуры предприятия. Рассматриваемые вопросы: - современные методики описания архитектуры предприятия; - модель Захмана - META Group; - Gartner; - TOGAF; - методики Microsoft.
5	Современные концепции управления ИТ-инфраструктурой Рассматриваемые вопросы: - применение процессного подхода при совершенствовании управления ИТ-инфраструктурой; - функциональный и процессный подходы к управлению; - методика внедрения процессного подхода; - бизнес-ориентированное управление ИТ на современном предприятии; - сервисный подход к управлению ИТ: IT Service Management.
6	Information Technology Infrastructure Library Рассматриваемые вопросы: - ITIL - основная концепция управления ИТ - службами; - предоставление сервисов (Service Delivery); - поддержка сервисов (Service Support); - новые версии ITIL.
7	Information Technology Service Management HewlettPackard Рассматриваемые вопросы:

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	<ul style="list-style-type: none"> - эталонная модель компании Hewlett-Packard для управления ИТ – услугами; - описание процессов эталонной модели ITIL HP.
8	<p>Методики организации ИТ подразделения от компании Microsoft. Microsoft Operations Framework</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методология Microsoft Operations Framework; - модель процессов; - модель команды; - модель управления рисками.
9	<p>Методики организации ИТ подразделения от компании Microsoft. Методология Microsoft Solution Framework.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методология Microsoft Solution Framework; - модель проектной группы; - модель процессов; - дисциплина управления проектами; - дисциплина управления рисками; - дисциплина управления подготовкой.
10	<p>Техническое обслуживание ИТ: от гарантии до аутсорсинга</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - значение техническое обслуживания; - что такое гарантия; - программы технического обслуживания: Стандартные программы технического обслуживания; Расширенные программы технического обслуживания; Обслуживание высококритичных систем; - схемы технического обслуживания: Классическая схема обслуживания; Централизованная схема обслуживания; Аутсорсинг как форма эффективного управления.
11	<p>Современные подходы к организации управления и контроля над информационными технологиями</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - необходимость эффективной системы управления и контроля над ИТ; - стандарт CobiT: управление и аудит ИТ; - стандарт CobiT: принципы управления ИТ: Модели зрелости; Критические Факторы Успеха; Ключевые Индикаторы Цели; Ключевые Индикаторы Результата; - стандарт CobiT: принципы аудита ИТ: CobiT Advisor 4rd Edition (Audit); Этика аудитора ИТ; - структура принципов аудита CobiT. Взаимосвязь CobiT и других требований и стандартов; - практические рекомендации.
12	<p>Задачи и структура управления службой ИТ предприятия</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные функции службы ИТ – предприятия; - организационная структура службы ИТ: Плоская структура службы ИТ; Развернутая структура службы ИТ; - оценка результативности службы ИТ.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Разработка бизнес-архитектуры организации. Часть 1 В результате работы на практическом занятии обучающиеся получают навык разработки бизнес-архитектуры организации с указанием взаимодействующих бизнес- процессов и бизнес правил, необходимой информации, структуры и потоков информации.
2	Разработка бизнес-архитектуры организации. Часть 2 В результате работы на практическом занятии обучающиеся получают навык представления процесса управления инвестициями в области управления ИТ-проектами.
3	Разработка информационной и технической архитектуры организации. Часть 1 В результате работы на практическом занятии обучающиеся получают навык разработки информационной модели организации, включающей информационные системы, базы данных и хранилища данных, информационные потоки (внутренние и внешние).
4	Разработка информационной и технической архитектуры организации. Часть 2 В результате работы на практическом занятии обучающиеся получают навык разработки технической модели организации, представив информацию об инфраструктуре организации, программном обеспечении, средствах обеспечения безопасности, системы управления инфраструктурой.
5	Разработка архитектуры организации по методике Захмана и META Group. Часть 1 В результате работы на практическом занятии обучающиеся получают навык разработки архитектуры организации по методике Захмана, рассматривая с точки зрения различных заинтересованных лиц.
6	Разработка архитектуры организации по методике Захмана и META Group. Часть 2 В результате работы на практическом занятии обучающиеся получают навык разработки архитектуры организации по методике META Group, дав структурированное описание информационных технологий и поддерживаемые ими бизнес-процессы, процессы образовательной организации.
7	Разработка архитектуры организации по методике Gartner, TOGAF и Microsoft В результате работы на практическом занятии обучающиеся получают навык разработки архитектуры организации с представлением ее полного описания по методикам Gartner, TOGAF и Microsoft.
8	Применение функционального и процессного подходов к управлению ИТ-инфраструктурой организации. Часть 1 В результате работы на практическом занятии обучающиеся получают навык разработки модели управления ИТ-инфраструктурой организации с применением функционального подхода, соответствующую бизнес-процессам.
9	Применение функционального и процессного подходов к управлению ИТ-инфраструктурой организации. Часть 2 В результате работы на практическом занятии обучающиеся получают навык разработки модели управления ИТ-инфраструктурой организации с применением процессного подхода.
10	Применение сервисного подхода к управлению ИТ-инфраструктурой организации В результате работы на практическом занятии обучающиеся получают навык разработки модели управления ИТ-инфраструктурой организации с применением сервисного подхода.
11	Разработка схем технического обслуживания. Аутсорсинг В результате работы на практическом занятии обучающиеся получают навык разработки схем технического обслуживания: классическую и централизованную в том числе с применением аутсорсинга.
12	Разработка эффективной системы управления и контроля над ИТ в организации с применением стандарта CobiT В результате работы на практическом занятии обучающиеся получают навык разработки эффективной системы управления и контроля над ИТ в организации с применением стандарта CobiT", включая описание ресурсов ИТ (данные, приложения, технологии, оборудование, люди), критерии оценки информации, разработку Критических Факторов Успеха (КФУ), Ключевых Индикаторов Цели (КИЦ), Ключевых Индикаторов Результата (КИР).

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
13	Разработка структуры ИТ службы организации В результате работы на практическом занятии обучающиеся получают навык разработки плоской развернутой и дивизионной структуры ИТ службы организации представив схему и оценку ее результативности.

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.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Ермакова, А. Н. Управление ИТ-проектами : учебник / А. Н. Ермакова. — Ставрополь : СтГАУ, 2024 — Часть 1 — 2024. — 196 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система» (Ермакова, А. Н. Управление ИТ-проектами : учебник / А. Н. Ермакова. — Ставрополь : СтГАУ, 2024 — Часть 1 — 2024. — 196 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система	https://e.lanbook.com/book/510226 (дата обращения: 04.02.2026)
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	https://znanium.ru/catalog/product/1044018 (дата обращения: 04.02.2026).
3	Исаев, Г. Н. Управление качеством информационных систем : учебное пособие / Г.Н. Исаев. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 248 с. — (Высшее	https://znanium.com/catalog/product/1860098 (дата обращения: 04.02.2026)

образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/19428. - ISBN 978-5-16-011794- 2. - Текст : электронный	
---	--

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).

Аудитории для проведения лекционных и практических занятий, оснащенные персональным компьютером и набором демонстрационного оборудования.

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:

старший преподаватель кафедры
«Цифровые технологии управления
транспортными процессами»

К.В. Ивлиева

Согласовано:

Заведующий кафедрой ЦТУТП

В.Е. Нутович

Председатель учебно-методической
комиссии

Н.А. Андриянова