

**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 организаций;
- 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, федеративная или дистрибуторская 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	<p>«Информационные технологии и архитектура предприятия».</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- цель, задачи и содержание курса;</li><li>- связь курса с другими дисциплинами;</li><li>- понятие архитектуры предприятия;</li><li>- стратегические цели и задачи предприятия;</li><li>- бизнес – архитектура предприятия.</li></ul>
2	<p>ИТ-архитектура образовательных учреждений.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ИТ - архитектура предприятия;</li><li>- информационная архитектура (EIA);</li><li>- архитектура прикладных решений (ESA);</li><li>- техническая архитектура предприятия (ETA).</li></ul>
3	<p>Процесс разработки архитектуры предприятия</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- общая схема архитектурного процесса;</li><li>- принципы построения архитектуры предприятия.</li></ul>
4	<p>Методики описания архитектуры предприятия.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- современные методики описания архитектуры предприятия;</li><li>- модель Захмана</li><li>- META Group;</li><li>- Gartner;</li><li>- TOGAF;</li><li>- методики Microsoft.</li></ul>
5	<p>Современные концепции управления ИТ-инфраструктурой</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- применение процессного подхода при совершенствовании управления ИТ-инфраструктурой;</li><li>- функциональный и процессный подходы к управлению;</li><li>- методика внедрения процессного подхода;</li><li>- бизнес-ориентированное управление ИТ на современном предприятии;</li><li>- сервисный подход к управлению ИТ: IT Service Management.</li></ul>
6	<p>Information Technology Infrastructure Library</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ITIL - основная концепция управления ИТ - службами;</li><li>- предоставление сервисов (Service Delivery);</li><li>- поддержка сервисов (Service Support);</li><li>- новые версии ITIL.</li></ul>
7	<p>Information Technology Service Management HewlettPackard</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p>

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

#### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<b>Разработка бизнес-архитектуры организации. Часть 1</b> В результате работы на практическом занятии обучающиеся получат навык разработки бизнес-архитектуры организации с указанием взаимодействующих бизнес-процессов и бизнес правил, необходимой информации, структуры и потоков информации.
2	<b>Разработка бизнес-архитектуры организации. Часть 2</b> В результате работы на практическом занятии обучающиеся получат навык представления процесса управления инвестициями в области управления ИТ-проектами.
3	<b>Разработка информационной и технической архитектуры организаций. Часть 1</b> В результате работы на практическом занятии обучающиеся получат навык разработки информационной модели организации, включающей информационные системы, базы данных и хранилища данных, информационные потоки (внутренние и внешние).
4	<b>Разработка информационной и технической архитектуры организаций. Часть 2</b> В результате работы на практическом занятии обучающиеся получат навык разработки технической модели организации, представив информацию об инфраструктуре организации, программном обеспечении, средствах обеспечения безопасности, системы управления инфраструктурой.
5	<b>Разработка архитектуры организаций по методике Захмана и META Group. Часть 1</b> В результате работы на практическом занятии обучающиеся получат навык разработки архитектуры организаций по методике Захмана, рассматривая с точки зрения различных заинтересованных лиц.
6	<b>Разработка архитектуры организаций по методике Захмана и META Group. Часть 2</b> В результате работы на практическом занятии обучающиеся получат навык разработки архитектуры организаций по методике META Group, дав структурированное описание информационных технологий и поддерживаемые ими бизнес-процессы, процессы образовательной организации.
7	<b>Разработка архитектуры организаций по методике Gartner, TOGAF и Microsoft</b> В результате работы на практическом занятии обучающиеся получат навык разработки архитектуры организаций с представлением ее полного описания по методикам Gartner, TOGAF и Microsoft.
8	<b>Применение функционального и процессного подходов к управлению ИТ-инфраструктурой организаций. Часть 1</b> В результате работы на практическом занятии обучающиеся получат навык разработки модели управления ИТ-инфраструктурой организации с применением функционального подхода, соответствующую бизнес-процессам.
9	<b>Применение функционального и процессного подходов к управлению ИТ-инфраструктурой организаций. Часть 2</b> В результате работы на практическом занятии обучающиеся получат навык разработки модели управления ИТ-инфраструктурой организации с применением процессного подхода.
10	<b>Применение сервисного подхода к управлению ИТ-инфраструктурой организаций</b> В результате работы на практическом занятии обучающиеся получат навык разработки модели управления ИТ-инфраструктурой организации с применением сервисного подхода.
11	<b>Разработка схем технического обслуживания. Аутсорсинг</b> В результате работы на практическом занятии обучающиеся получат навык разработки схем технического обслуживания: классическую и централизованную в том числе с применением аутсорсинга.
12	<b>Разработка эффективной системы управления и контроля над ИТ в организации с применением стандарта CobiT</b> В результате работы на практическом занятии обучающиеся получат 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 получат 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	<a href="https://e.lanbook.com/book/510226">https://e.lanbook.com/book/510226</a> (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	<a href="https://znanium.ru/catalog/product/1044018">https://znanium.ru/catalog/product/1044018</a> (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	<a href="https://znanium.com/catalog/product/1860098">https://znanium.com/catalog/product/1860098</a> (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](http://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 ЦГУТП

В.Е. Нутович

Председатель учебно-методической  
комиссии

Н.А. Андриянова