

**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 магистратуры  
по направлению подготовки  
09.04.01 Информатика и вычислительная техника,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**IT-менеджмент**

Направление подготовки: 09.04.01 Информатика и вычислительная техника

Направленность (профиль): Технологии проектирования программного обеспечения

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: 10.06.2022

## 1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Цель предмета «IT-менеджмент» рассмотреть аспекты инфраструктуры информационных технологий.

Задачи данной дисциплины:

- изучить ключивые понятия ITIL/ITSM;
- изучить жизненный цикл услуги;
- изучить основные процессы, их цели и входы/выходы;
- изучить ключивые показатели эффективности.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

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

**ПК-8** - Способен готовить коммерческие предложения с вариантами решения;

**УК-3** - Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.

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

### **Знать:**

- этапы жизненного цикла ITIL/ITSM;
- процессы и деятельности этапов жизненного цикла.

### **Уметь:**

- управлять процессами в рамках этапов жизненного цикла ITIL/ITSM.

### **Владеть:**

- навыком управления в рамках жизненного цикла разработки IT-услуги в рамках методологии ITIL/ITSM.

## 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. №3
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	36	36
В том числе:		
Занятия лекционного типа	18	18
Занятия семинарского типа	18	18

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 108 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 ITIL. Рассматриваемые вопросы: - что такое ITIL; - назначение ITIL; - состав ITIL; - ключевые термины в контексте ITIL; - история возникновения; - ITSM.
2	Построение стратегии. Рассматриваемые вопросы: - построение стратегии как этап жизненного цикла услуг: назначение, основные принципы и результаты;

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- типы поставщиков услуг;</li> <li>- принцип "4П".</li> </ul>
3	<p>Процессы в рамках построения стратегии.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определение ценности услуги;</li> <li>- формирование Портфеля услуг и Каталога услуг;</li> <li>- управление финансами;</li> <li>- моделирование спроса;</li> <li>- оптимизация предоставления услуг;</li> <li>- возврат инвестиций.</li> </ul>
4	<p>Проектирование услуг.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проектирование услуг как этап жизненного цикла услуг: назначение, основные принципы и результаты.</li> </ul>
5	<p>Процессы в рамках этапа проектирования.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- управление каталогом услуг;</li> <li>- управление уровнем услуг;</li> <li>- управление мощностями и управление доступностью;</li> <li>- управление непрерывностью услуг;</li> <li>- управление информационной безопасностью;</li> <li>- управление поставщиками;</li> <li>- цель, входы и выходы процессов;</li> <li>- основные деятельности;</li> <li>- ключевые показатели эффективности.</li> </ul>
6	<p>Внедрение.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- внедрение услуг как этап жизненного цикла услуг: назначение, основные принципы, входы и выходы.</li> </ul>
7	<p>Планирование внедрения.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планирование внедрения;</li> <li>- поддержка внедрения.</li> </ul>
8	<p>Процессы в рамках этапа внедрения.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- управление изменениями;</li> <li>- управление активами и конфигурациями;</li> <li>- управления релизами и развертыванием;</li> <li>- подтверждение и тестирование услуг;</li> <li>- оценка услуг;</li> <li>- управление знаниями;</li> <li>- цель, входы и выходы процессов;</li> <li>- основные деятельности;</li> <li>- ключевые показатели эффективности.</li> </ul>
9	<p>Эксплуатация.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- эксплуатация услуг как этап жизненного цикла услуг: назначение, основные принципы и результаты.</li> </ul>
10	<p>Процессы в рамках этапа эксплуатации.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- управление событиями;</li> </ul>

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- управление инцидентами;</li> <li>- управление запросами на обслуживание;</li> <li>- Управление проблемами;</li> <li>- управление доступом;</li> <li>- цель, входы и выходы процессов;</li> <li>- основные деятельности;</li> <li>- ключевые показатели эффективности;</li> <li>- связи процессов эксплуатации с другими процессами в рамках жизненного цикла услуг.</li> </ul>
11	<p>Непрерывное улучшение услуг.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- непрерывное улучшение как этап жизненного цикла услуг: назначение, основные принципы и результаты.</li> </ul>
12	<p>Процессы в рамках этапа непрерывного улучшения услуг.</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- процессы и деятельности в рамках непрерывного улучшения услуг;</li> <li>- связь непрерывного улучшения услуг с другими этапами жизненного цикла услуг.</li> </ul>

#### 4.2. Занятия семинарского типа.

##### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<p>Построение стратегии.</p> <p>В рамках выполнения практических работ студент получит навыки управления в рамках процесса построения стратегии.</p>
2	<p>Проектирование.</p> <p>В рамках выполнения практических работ студент получит навыки управления в рамках процесса проектирования услуги.</p>
3	<p>Внедрение.</p> <p>В рамках выполнения практических работ студент получит навыки управления в рамках процесса внедрения услуги.</p>
4	<p>Эксплуатация.</p> <p>В рамках выполнения практических работ студент получит навыки управления в рамках процесса эксплуатации услуги.</p>
5	<p>Непрерывное улучшение услуги.</p> <p>В рамках выполнения практических работ студент получит навыки управления в рамках процесса непрерывного улучшения услуги.</p>

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Изучение рекомендованной литературы.
2	Подготовка к практическим занятиям.
3	Подготовка к промежуточной аттестации.
4	Подготовка к текущему контролю.

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

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Д.А. Скрипник ITIL. IT Service Management по стандартам V.3.1. Москва : Национальный Открытый Университет ИНТУИТ, 2016. - 373 с. - ISBN intuit017.	<a href="https://ibooks.ru/bookshelf/362737/reading">https://ibooks.ru/bookshelf/362737/reading</a>
2	Е. А. Петрова, Е. А. Фокина Информационный менеджмент : учебник. Санкт-Петербург : Лань, 2019. - 144 с. - ISBN 978-5-8114-3923-2. Учебник	<a href="https://e.lanbook.com/book/125740">https://e.lanbook.com/book/125740</a>
3	А. В. Полторак Методы управления информационно-технологическими проектами : учебное пособие. Москва : РТУ МИРЭА, 2021. - 78 с. Учебное пособие	<a href="https://e.lanbook.com/book/176537">https://e.lanbook.com/book/176537</a>

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

Электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ (<http://library.miit.ru/>)

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

Microsoft Office

Браузер с выходом в интернет

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

Для лекционных занятий – наличие проектора и экрана.

Для практических занятий – наличие персональных компьютеров вычислительного класса.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 3 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»

И.С. Разживайкин

Согласовано:

Заведующий кафедрой ЦТУТП

В.Е. Нутович

Председатель учебно-методической  
комиссии

Н.А.Клычева