

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
 УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**"РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
 В.Ф. УТКИНА"**

СОГЛАСОВАНО  
 Зав. выпускающей кафедры

  
 \_\_\_\_\_  
 2021 г.



УТВЕРЖДАЮ  
 Проректор по РОПиМД

  
 \_\_\_\_\_  
 А.В. Корячко  
 2021 г.

**Управление ИТ-сервисами**  
 рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой      **Электронные вычислительные машины**  
 Учебный план                      38.03.05\_21\_00.plx  
     38.03.05 Бизнес-информатика  
 Квалификация                      **бакалавр**  
 Форма обучения                      **очная**  
 Общая трудоемкость              **3 ЗЕТ**

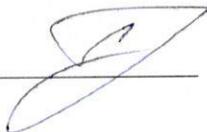
**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>. <Семестр на курсе>)	<b>3 (2.1)</b>		Итого	
	Неделя		Итого	
Неделя	16			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Лабораторные	16	16	16	16
Иная контактная работа	0,25	0,25	0,25	0,25
Итого ауд.	32,25	32,25	32,25	32,25
Контактная работа	32,25	32,25	32,25	32,25
Сам. работа	67	67	67	67
Часы на контроль	8,75	8,75	8,75	8,75
Итого	108	108	108	108

г. Рязань

Программу составил(и):

к.т.н., доц., Громов Алексей Юрьевич



Рабочая программа дисциплины

**Управление ИТ-сервисами**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика (приказ Минобрнауки России от 29.07.2020 г. № 838)

составлена на основании учебного плана:

38.03.05 Бизнес-информатика

утвержденного учёным советом вуза от 25.06.2021 протокол № 10.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Электронные вычислительные машины**

Протокол от 20 05 2021 г. № 10

Срок действия программы: уч.г.



---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры  
**Электронные вычислительные машины**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2022 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры  
**Электронные вычислительные машины**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры  
**Электронные вычислительные машины**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры

**Электронные вычислительные машины**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Целью освоения дисциплины является изучение принципов проектирования и реализации ИТ-сервисов.
1.2	Задачи:
1.3	- получение базовых знаний о проектировании ИТ-сервисов и систем управления контентом;
1.4	- приобретение практических навыков проектирования и реализации ИТ-сервисов и систем управления контентом.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
2.1	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.2	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Статистика
2.2.2	Эконометрика
2.2.3	Бизнес-анализ
2.2.4	Производственная практика
2.2.5	Технологическая практика
2.2.6	Управление ИТ-проектами
2.2.7	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
2.2.8	Преддипломная практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
<b>ПК-2: Способен выполнять работы и управлять работами предконтрактного, аналитического и проектного этапов автоматизации задач организационного управления и бизнес-процессов</b>	
<b>ПК-2.1. Разрабатывает и адаптирует модели бизнес-процессов</b>	
<b>Знать</b>	основные принципы сервисного подхода используемые при разработке информационных систем
<b>Уметь</b>	проводить анализ требований к ИТ-сервисам в соответствии с бизнес-требованиями
<b>Владеть</b>	навыками использования регламентирующих документов в области ИТ-сервисов
<b>ПК-2.2. Выявляет и анализирует требования к ИС</b>	
<b>Знать</b>	жизненный цикл ИТ-сервисов и принципы функционирования систем управления контентом
<b>Уметь</b>	проводить анализ требований к системам управления контентом
<b>Владеть</b>	средствами проектирования систем управления контентом
<b>ПК-2.3. Разрабатывает архитектуры, базы данных и прототипы ИС</b>	
<b>Знать</b>	основные принципы функционирования систем управления контентом
<b>Уметь</b>	разрабатывать прототипы системы управления контентом
<b>Владеть</b>	инструментами моделирования и разработки прототипов интерфейсов контент-систем

**В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен**

<b>3.1 Знать:</b>	
3.1.1	концепции разработки информационных систем
<b>3.2 Уметь:</b>	
3.2.1	проектировать и разрабатывать системы на основе ИТ-сервисов в соответствии с библиотекой ITIL
<b>3.3 Владеть:</b>	
3.3.1	инструментами проектирования и разработки систем управления контентом

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)						
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Форма контроля
	<b>Раздел 1. ИТ-сервисы.</b>					
1.1	ИТ-сервисы. /Тема/	3	0	ПК-2.1-3 ПК-2.1-У ПК-2.1-В		
1.2	Цель, задачи и структура дисциплины. Основные понятия и определения. ИТ-сервис. Характеристики ИТ-сервиса. ИТ-менеджмент. Уровни ИТ-менеджмента. Субъекты и объекты ИТ-менеджмента. Служба ИТ. Функциональные области управления службой ИТ. Основные проблемы организации управления ИТ- службами. /Лек/	3	4		Л1.1 Л1.4 Э1 Э2	
1.3	Разработка концептуального описания предметной области. /Лаб/	3	2		Л3.3 Л3.6	
1.4	Принципы организации ИТ-менеджмента. Концепции в области ИТ-менеджмента. /Ср/	3	16		Л2.2	
	<b>Раздел 2. Библиотека ITIL.</b>					
2.1	Библиотека ITIL. /Тема/	3	0	ПК-2.1-3 ПК-2.1-У ПК-2.1-В ПК-2.2-3 ПК-2.2-У ПК-2.2-В		
2.2	Управление ИТ-сервисами (ITSM). Общие сведения о библиотеке ITIL. Состав ITIL. Стратегия услуги. Проектирование услуги. Преобразование услуги. Эксплуатация услуги. Непрерывное улучшение услуги. Типы поставщиков. Основы планирования. Формирование портфеля услуг. Управление инцидентами. Управление проблемами. Управление конфигурациями. Управление изменениями. Управление релизами. Соглашение о предоставлении ИТ-сервиса, как основной документ ITSM. /Лек/	3	4		Л1.5Л3.6 Э2	
2.3	Анализ требований к ИТ-сервисам. Проектирование ИТ-сервисов /Лаб/	3	4		Л3.2 Л3.5	
2.4	Книги ITIL. Примеры использования ITIL. Инструментальные средства управления сервисами, поддерживающие стандарт ITIL. /Ср/	3	19		Л2.1	
	<b>Раздел 3. Управление контентом.</b>					
3.1	Управление контентом. /Тема/	3	0	ПК-2.2-3 ПК-2.2-У ПК-2.2-В ПК-2.3-3 ПК-2.3-У ПК-2.3-В		
3.2	Понятия контента и системы управления контентом (CMS). Типы CMS. Функции CMS. Модели представления данных в CMS. Организация управления контентом с помощью CMS. Корпоративные системы управления контентом (EMS). Современные программные решения реализующие	3	4		Л1.2 Л1.3 Э1	
3.3	Анализ требований к системе управления контентом. Разработка концепции системы управления контентом. /Лаб/	3	4		Л3.1 Л3.2 Л3.4	

3.4	Инструментальные средства для проектирования CMS. /Ср/	3	16		Л2.1 Л2.2	
	<b>Раздел 4. Управление контентом на основе WEB-сайтов.</b>					
4.1	Управление контентом на основе WEB- сайтов. /Тема/	3	0	ПК-2.3-В ПК-2.3-У ПК-2.3-З		
4.2	Проектирование CMS на основе Web-содержимого. Информационное обеспечение. WAMP-системы. Состав, функции. Принципы управления контентом сайта. Функционирование CMS. Создание контента. Создание шаблонов оформления. Публикация. Управление пользователями. Основы обмена информацией с помощью глобальной сети Интернет. Архитектура Клиент-сервер. Типы WEB-сайтов. Статические и динамические сайты. Использование шаблонов при разработке и сопровождении WEB-сайтов. Основы языка HTML. Средства разработки WEB-сайтов. /Лек/	3	4		Л1.1 Л1.2 Л1.4	
4.3	Основы HTML. Применение CSS. /Лаб/	3	6		Л3.4 Л3.5 Э1 Э2	
4.4	Инструментальные средства проектирования CMS. Языки web-программирования. /Ср/	3	16		Л2.1 Л2.2	
	<b>Раздел 5. Промежуточная аттестация</b>					
5.1	Промежуточная аттестация /Тема/	3	0			
5.2	Иная контактная работа /ИКР/	3	0,25			
5.3	Зачет /Зачёт/	3	8,75			

### 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Оценочные материалы приведены в приложении к рабочей программе дисциплины (см. документ "Оценочны материалы по дисциплине "Управление ИТ-сервисами").

### 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 6.1. Рекомендуемая литература

##### 6.1.1. Основная литература

№	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Количество/название ЭБС
Л1.1	Бараксанов Д. Н., Ехлаков Ю. П.	Управление ИТ-сервисами и контентом : учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2015, 144 с.	2227-8397, <a href="http://www.iprbookshop.ru/72199.html">http://www.iprbookshop.ru/72199.html</a>
Л1.2	Адамс Д. Р., Флойд К. С.	Основы работы с XHTML и CSS	Москва: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016, 567 с.	2227-8397, <a href="http://www.iprbookshop.ru/73699.html">http://www.iprbookshop.ru/73699.html</a>

№	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Количество/название ЭБС
Л1.3	Савельев А. О., Алексеев А. А.	HTML5. Основы клиентской разработки : учебное пособие	Москва, Саратов: Интернет- Университет Информационн ых Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020, 270 с.	978-5-4497- 0296-8, <a href="http://www.iprbookshop.ru/89407.html">http://www.iprbookshop.ru/89407.html</a>
Л1.4	Громов А.Ю., Гринченко Н.Н., Шемонаев Н.В.	Современные технологии разработки интегрированных информационных систем : учеб. пособие	Рязань, 2015, 48с.	, 1
Л1.5	Гостин А.М., Сапрыкин А.Н.	Интернет-технологии : учеб. пособие	Рязань, 2016, 64с.	, 1
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>				
№	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Количество/название ЭБС
Л2.1	Журавлева Т. Ю.	Практикум по освоению дисциплины «Управление IT-сервисами и контентом»	Саратов: Вузовское образование, 2014, 29 с.	2227-8397, <a href="http://www.iprbookshop.ru/21362.html">http://www.iprbookshop.ru/21362.html</a>
Л2.2	Маркин А.В., Шкарин С.С.	Основы web-программирования на PHP : учеб. пособие	М.: Диалог- МИФИ, 2012, 252с.	978-5-86404- 241-0, 1
<b>6.1.3. Методические разработки</b>				
№	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Количество/название ЭБС
Л3.1	Гостин А.М., Сапрыкин А.Н	Веб-программирование: Ч. 1 : Методические указания	Рязань: РИЦ РГРТУ, 2016,	, <a href="https://elib.rsreu.ru/ebs/download/559">https://elib.rsreu.ru/ebs/download/559</a>
Л3.2	Гостин А.М., Сапрыкин А.Н.	Интернет-технологии: Ч. 1 : Учебное пособие	Рязань: РИЦ РГРТУ, 2016,	, <a href="https://elib.rsreu.ru/ebs/download/561">https://elib.rsreu.ru/ebs/download/561</a>
Л3.3	Громов А.Ю., Гринченко Н.Н., Шемонаев Н.В.	Современные технологии разработки интегрированных информационных систем : Учебное пособие	Рязань: РИЦ РГРТУ, 2015,	, <a href="https://elib.rsreu.ru/ebs/download/562">https://elib.rsreu.ru/ebs/download/562</a>
Л3.4	Сапрыкин А.Н., Гостин А.М.	Веб-программирование. Часть 2 : Методические указания	Рязань: РИЦ РГРТУ, 2017,	, <a href="https://elib.rsreu.ru/ebs/download/565">https://elib.rsreu.ru/ebs/download/565</a>
Л3.5	Гостин А.М., Сапрыкин А.Н.	Интернет-технологии. Часть 2 : Учебное пособие	Рязань: РИЦ РГРТУ, 2017,	, <a href="https://elib.rsreu.ru/ebs/download/569">https://elib.rsreu.ru/ebs/download/569</a>
Л3.6	Гостин А.М., Сапрыкин А.Н.	Интернет-технологии : учеб. пособие	Рязань, 2017, 64с.	, 1
<b>6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>				
Э1	Электронно-библиотечная система «IPRbooks»			
Э2	Электронно-библиотечная система ФГБОУ ВО «РГРТУ»			

**6.3 Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем****6.3.1 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

Наименование	Описание
Операционная система Windows	Коммерческая лицензия
Kaspersky Endpoint Security	Коммерческая лицензия
Adobe Acrobat Reader	Свободное ПО
LibreOffice	Свободное ПО
VirtualBox	Свободное ПО
Notepad++	Свободное ПО
Adobe Acrobat Reader DC	Свободное ПО
Microsoft Visual Studio 12.0	Microsoft Imagine, номер подписки 700102019

**6.3.2 Перечень информационных справочных систем**

6.3.2.1	Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ <a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a>
6.3.2.2	Система КонсультантПлюс <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
6.3.2.3	Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (договор об информационной поддержке №1342/455-100 от 28.10.2011 г.)

**7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1	02/1-БИ бизнес-инкубатор. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, лабораторных работ, практических и самостоятельных занятий 12 компьютеров (CPU Intel Core i5-3470, 8 ГБ ОЗУ) (компьютерный класс) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ, 64 мест, мультимедиа проектор, экран, компьютер, специализированная мебель, доска
2	02/2-БИ бизнес-инкубатор. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, лабораторных работ, практических и самостоятельных занятий 9 компьютеров (CPU Intel Core i5-3470, 8 ГБ ОЗУ) (компьютерный класс) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ, 18 мест, специализированная мебель
3	122 учебно-административный корпус. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, лабораторных работ, практических и самостоятельных занятий 10 компьютеров (CPU AMD Phenom II X4 955, 4 ГБ ОЗУ) (компьютерный класс) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ, 56 мест, мультимедиа проектор, интерактивная доска, компьютер, специализированная мебель, доска
4	209 учебно-административный корпус. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, лабораторных работ, практических и самостоятельных занятий 14 компьютеров (компьютерный класс) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ, 48 мест, мультимедиа проектор, экран, компьютер, специализированная мебель, доска
5	210 учебно-административный корпус. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, лабораторных работ, практических и самостоятельных занятий 12 компьютеров (компьютерный класс) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ, 44 места, мультимедиа проектор, экран, компьютер, специализированная мебель, доска
6	32-БИ бизнес-инкубатор. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, лабораторных работ, практических и самостоятельных занятий 13 компьютеров (CPU AMD Phenom II X4 965, 4 ГБ ОЗУ) (компьютерный класс) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ, 14 мест, лабораторное сетевое оборудование, мультимедиа проектор, экран, компьютер, специализированная мебель, доска

**8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Методическое обеспечение дисциплины приведено в приложении к рабочей программе дисциплины (см. документ "Методические указания дисциплины "Управление ИТ-сервисами").