

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Заболотный Г.И. / Самарский

Должность: Директор филиала

Дата подписания: 30.06.2024 15:31:53

Уникальный программный ключ:

476db7d4accb36ef8130172be235477473d63457266ce26b7e9e40f733b8b08

**МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Самарский государственный технический университет»**

(ФГБОУ ВО «СамГТУ»)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор филиала ФГБОУ ВО  
"СамГТУ" в г. Новокуйбышевске

\_\_\_\_\_ / Г.И. Заболотни

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### Б1.В.07 «Управление ресурсами и сервисами информационных технологий»

|   |  |
|---|--|
| <b>Код и направление подготовки (специальность)</b> | 13.04.02 Электроэнергетика и электротехника  |
| <b>Направленность (профиль)</b>                     | Цифровая трансформация и управление проектами в электроэнергетике                                  |
| <b>Квалификация</b>                                 | Магистр  |
| <b>Форма обучения</b>                               | Очная  |
| <b>Год начала подготовки</b>                        | 2023   |
| <b>Институт / факультет</b>                         | Кафедры филиала ФГБОУ ВО "СамГТУ" в г. Новокуйбышевске   |
| <b>Выпускающая кафедра</b>                          | кафедра "Электроэнергетика, электротехника и автоматизация технологических процессов" (НФ- ЭЭиАТП) |
| <b>Кафедра-разработчик</b>                          | кафедра "Информатика и системы управления" (НФ-ИиСУ)   |
| <b>Объем дисциплины, ч. / з.е.</b>                  | 144 / 4  |
| <b>Форма контроля (промежуточная аттестация)</b>    | Экзамен  |

## **Б1.В.07 «Управление ресурсами и сервисами информационных технологий»**

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) **13.04.02 Электроэнергетика и электротехника**, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от № 147 от 28.02.2018 и соответствующего учебного плана.

Разработчик РПД:

Заведующий кафедрой,  
доктор технических наук,  
профессор

---

(должность, степень, ученое звание)

С.В Краснов

---

(ФИО)

Заведующий кафедрой

С.В. Краснов, доктор  
технических наук, профессор

---

(ФИО, степень, ученое звание)

**СОГЛАСОВАНО:**

Председатель методического совета  
факультета / института (или учебно-  
методической комиссии)

А.А Малафеев, кандидат  
экономических наук, доцент

---

(ФИО, степень, ученое звание)

Руководитель образовательной  
программы

Е.М. Шишков, кандидат  
технических наук, доцент

---

(ФИО, степень, ученое звание)

Заведующий выпускающей кафедрой

Е.М. Шишков, кандидат  
технических наук, доцент

---

(ФИО, степень, ученое звание)

## Содержание

|  |    |
|--|----|
| 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....   | 4  |
| 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы .....   | 4  |
| 3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся ..... | 5  |
| 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий .....  | 5  |
| 4.1 Содержание лекционных занятий .....  | 6  |
| 4.2 Содержание лабораторных занятий .....  | 7  |
| 4.3 Содержание практических занятий .....  | 8  |
| 4.4. Содержание самостоятельной работы .....   | 9  |
| 5. Перечень учебной литературы и учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю) .....   | 11 |
| 6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения .....  | 11 |
| 7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных, информационно-справочных систем .....  | 12 |
| 8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....   | 12 |
| 9. Методические материалы .....  | 13 |
| 10. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) .....  | 14 |

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

| Наименование категории (группы) компетенций | Код и наименование компетенции  | Код и наименование индикатора достижения компетенции  | Результаты обучения (знать, уметь, владеть, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции)   |
|---|---|---|---|
| Профессиональные компетенции                |   |   |   |
| Не предусмотрено                            | ПК-1 Способен участвовать в управлении проектами и цифровым развитием в сфере электроэнергетики | ПК-1.5 Использует методы проектирования, построения и управления корпоративной архитектурой, управления ИТ-системами, сквозные технологии | Владеть инструментальными средствами для управления ресурсами и сервисами ИТ  |
|   |   |   | Знать Состав и характеристики ресурсов и сервисов ИТ, процессы жизненного цикла, стандарты управления ИТ-инфраструктурой предприятия                                  |
|   |   |   | Уметь выявлять потребности, применить методы управления ресурсами и сервисами ИТ, моделировать, анализировать и оптимизировать процессы управления ИТ-инфраструктурой |

**2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы: **часть, формируемая участниками образовательных отношений**

| Код компетенции | Предшествующие дисциплины | Параллельно осваиваемые дисциплины | Последующие дисциплины |
|-----------------|---------------------------|------------------------------------|------------------------|
|                 |                           |                                    |                        |

|      |  |   |  |
|------|--|---|--|
| ПК-1 | Кибербезопасность и криптография; Нейронные сети в среде R; Стратегическое управление проектами цифровой трансформации; Управление проектами в электроэнергетике; Управление рисками в проектах цифровой трансформации | Машинное обучение в электроэнергетике; Микропроцессорные устройства релейной защиты и автоматики; Планирование электроэнергетических режимов электроэнергетических систем; Управление информационной средой; Устройства телемеханики и телесигнализации; Элементы активно-адаптивной электрической сети | Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы; Производственная практика: преддипломная практика; Производственная практика: проектная практика |
|------|--|---|--|

### 3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

| Вид учебной работы   | Всего часов / часов в электронной форме | 3 семестр часов / часов в электронной форме |
|--|---|---|
| <b>Аудиторная контактная работа (всего),</b><br>в том числе: | 40                                      | 40  |
| Лабораторные работы  | 8                                       | 8   |
| Лекции   | 16                                      | 16  |
| Практические занятия   | 16                                      | 16  |
| <b>Самостоятельная работа (всего),</b><br>в том числе:       | 68                                      | 68  |
| подготовка к экзамену  | 68                                      | 68  |
| <b>Контроль</b>  | 36                                      | 36  |
| <b>Итого: час</b>  | 144                                     | 144   |
| <b>Итого: з.е.</b>   | 4                                       | 4   |

### 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

| № раздела | Наименование раздела дисциплины                            | Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы |    |    |     |             |
|-----------|--|---|----|----|-----|-------------|
|           |  | ЛЗ  | ЛР | ПЗ | СРС | Всего часов |
| 1         | Управление ресурсами и сервисами информационных технологий | 16  | 8  | 16 | 68  | 108         |
|           | <b>Контроль</b>  | 0   | 0  | 0  | 0   | 36          |
|           | <b>Итого</b>   | 16  | 8  | 16 | 68  | 144         |

## 4.1 Содержание лекционных занятий

| № занятия        | Наименование раздела                                       | Тема лекции  | Содержание лекции<br>(перечень дидактических единиц:<br>рассматриваемых подтем, вопросов)   | Количество часов / часов в электронной форме |
|------------------|--|--|---|--|
| <b>3 семестр</b> |  |  |   |  |
| 1                | Управление ресурсами и сервисами информационных технологий | Ресурсы и сервисы ИТ   | Роль ресурсов и сервисов ИТ в управлении деятельностью предприятия. ИТ-инфраструктура предприятия и ее создание на базе ресурсов и сервисов ИТ.   | 2  |
| 2                | Управление ресурсами и сервисами информационных технологий | Ресурсы и сервисы ИТ   | Подход к управлению ресурсами и сервисами ИТ как активам предприятия, виды ИТ-активов: программные, аппаратные, информационные ресурсы, персонал службы ИТ.   | 2  |
| 3                | Управление ресурсами и сервисами информационных технологий | Менеджмент программных активов Software Asset Management (SAM) | Программные активы приложений (Applications) различной архитектуры: пакеты программ, программные модули, библиотеки процедур и классов объектов, макросов, сервисов и микро-сервисов, реализуемых на различных средствах вычислительной техники (большие ЭВМ, микро-ЭВМ, мобильные устройства), в облачной ИТ-инфраструктуре. | 2  |
| 4                | Управление ресурсами и сервисами информационных технологий | Менеджмент программных активов Software Asset Management (SAM) | Стандарты управления программными активами: ГОСТ Р ИСО/МЭК 19770-1 и ГОСТ Р ИСО/МЭК 19770-2. Лицензии на программные активы (OEM, Full Package Product, Volume Licensing, Subscription). Управление приложениями на базе сервисов Application Service Library (ASL2). Аудит программных активов, правила проведения.          | 2  |
| 5                | Управление ресурсами и сервисами информационных технологий | Менеджмент персонала службы ИТ-подразделения                   | ИТ-подразделения в организационной структуре предприятий и организаций, «человеческие» ресурсы ИТ-сферы, его роль и ценность.   | 2  |
| 6                | Управление ресурсами и сервисами информационных технологий | Менеджмент персонала службы ИТ-подразделения                   | Принципы управления человеческими ресурсами ИТ-подразделения: определение оргштатной структуры ИТ-подразделения; аутсорсинг ИТ; компетенции и профессиональные навыки сотрудников службы ИТ; мотивация роста квалификации и компетенций, учет и анализ эффективности работы специалистов, оплата труда.                       | 2  |

|                          |  |                            |   |           |
|--------------------------|--|----------------------------|---|-----------|
| 7                        | Управление ресурсами и сервисами информационных технологий | Сервис-менеджмент ИТ-услуг | Понятия «сервис ИТ» и «ИТ-услуга», их общность и различия. Общие методы и процессы управления ИТ-услугами. Методология ITSM для управления ИТ-услугами: цели и задачи, процессы управления. Связь ITSM с другими методологиями (ISO 9000, ISO 20000, ISO 27000, COBIT и др.). | 2         |
| 8                        | Управление ресурсами и сервисами информационных технологий | Сервис-менеджмент ИТ-услуг | Лучшие практики управления ИТ-услугами, библиотека процессов ITIL. Стандарт управления ИТ-услугами ГОСТ Р ИСО 20000. Модель процессов, ITIL Foundation v.4. Ключевые компоненты ITIL 4.   | 2         |
| <b>Итого за семестр:</b> |  |                            |   | <b>16</b> |
| <b>Итого:</b>            |  |                            |   | <b>16</b> |

#### 4.2 Содержание лабораторных занятий

| № занятия        | Наименование раздела                                       | Тема лабораторного занятия | Содержание лабораторного занятия<br>(перечень дидактических единиц:<br>рассматриваемых подтем, вопросов)   | Количество часов / часов в электронной форме |
|------------------|--|----------------------------|--|--|
| <b>3 семестр</b> |  |                            |  |  |
| 1                | Управление ресурсами и сервисами информационных технологий | Ресурсы и сервисы ИТ       | Методология ITAM (Information Technology Asset Management) управления ИТ-активами: 1) Определение потребностей на основании запросов пользователей и планируемых инноваций; 2) Выбор решений и размещение заказов на приобретение ИТ-активов; 3) Получение активов, постановка на бухгалтерский учет; 4) Подготовка к вводу в эксплуатацию, управление данными об активах. | 2  |
| 2                | Управление ресурсами и сервисами информационных технологий | Ресурсы и сервисы ИТ       | Методология ITAM (Information Technology Asset Management) управления ИТ-активами: 1) Определение потребностей на основании запросов пользователей и планируемых инноваций; 2) Выбор решений и размещение заказов на приобретение ИТ-активов; 3) Получение активов, постановка на бухгалтерский учет; 4) Подготовка к вводу в эксплуатацию, управление данными об активах. | 2  |

|                          |  |                      |  |          |
|--------------------------|--|----------------------|--|----------|
| 3                        | Управление ресурсами и сервисами информационных технологий | Ресурсы и сервисы ИТ | Методология ITAM (Information Technology Asset Management) управления ИТ-активами: 5) Передача активов пользователям для эксплуатации; 6) Обновление и обслуживание ресурсов и сервисов ИТ; 7) Перемещение ресурсов и сервисов ИТ; 8) Вывод, списание и утилизация ресурсов и сервисов ИТ. | 2        |
| 4                        | Управление ресурсами и сервисами информационных технологий | Ресурсы и сервисы ИТ | Методология ITAM (Information Technology Asset Management) управления ИТ-активами: 5) Передача активов пользователям для эксплуатации; 6) Обновление и обслуживание ресурсов и сервисов ИТ; 7) Перемещение ресурсов и сервисов ИТ; 8) Вывод, списание и утилизация ресурсов и сервисов ИТ. | 2        |
| <b>Итого за семестр:</b> |  |                      |  | <b>8</b> |
| <b>Итого:</b>            |  |                      |  | <b>8</b> |

### 4.3 Содержание практических занятий

| № занятия        | Наименование раздела                                       | Тема практического занятия                                     | Содержание практического занятия<br>(перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)   | Количество часов / часов в электронной форме |
|------------------|--|--|---|--|
| <b>3 семестр</b> |  |  |   |  |
| 1                | Управление ресурсами и сервисами информационных технологий | Ресурсы и сервисы ИТ   | Управление отношениями с поставщиками и пользователями ИТ-активов. Инструментальные средства и системы класса ITAM.   | 2  |
| 2                | Управление ресурсами и сервисами информационных технологий | Менеджмент программных активов Software Asset Management (SAM) | Отношение с поставщиками и пользователями программных активов.  | 2  |
| 3                | Управление ресурсами и сервисами информационных технологий | Менеджмент аппаратных активов – Hard Asset Management (HAM)    | Классы аппаратных средств, учет сведений об аппаратных активах в базе данных конфигурационных элементов ИС - Data Base Configuration Items (DBCI). ИТ-инфраструктура предприятия, виды и характеристика ИТ-инфраструктуры предприятия (стационарная, распределенная, облачная). | 2  |
| 4                | Управление ресурсами и сервисами информационных технологий | Менеджмент аппаратных активов – Hard Asset Management (HAM)    | Центры обработки данных (ЦОД), цифровые платформы. Интеграция IIoT и ИТ-инфраструктуры предприятия. Стандарт Open Platform 3.0.   | 2  |



|                          |  |   |  |           |
|--------------------------|--|---|--|-----------|
| 5                        | Управление ресурсами и сервисами информационных технологий | Менеджмент аппаратных активов – Hard Asset Management (HAM) | Аудит аппаратных активов, аутсорсинг ИТ-инфраструктуры. Отношение с поставщиками и пользователями аппаратных активов.  | 2         |
| 6                        | Управление ресурсами и сервисами информационных технологий | Менеджмент персонала службы ИТ-подразделения                | Профессиональные стандарты компетенций для специалистов ИТ согласно ГОСТ Р 55767-2013/CWA 16234-1:2010, ГОСТ Р 56156-2014/CWA 16234-2:2010, ГОСТ Р 55766—2013 CWA 16234 —3:2010.   | 2         |
| 7                        | Управление ресурсами и сервисами информационных технологий | Менеджмент персонала службы ИТ-подразделения                | Модель навыков и компетенций для специалистов, работающих в области информационных и коммуникационных технологий (ИКТ), разработки программного обеспечения и цифровой трансформации - Skills Framework for the Information Age (SFIA). Категории и подкатегории профессиональных навыков, уровни ответственности.   | 2         |
| 8                        | Управление ресурсами и сервисами информационных технологий | Сервис-менеджмент ИТ-услуг                                  | Система ценности ИТ-услуг ITIL (SVS): Цепочка создания стоимости услуг ITIL, ITIL практики, ITIL руководящие принципы, Управление, Постоянное улучшение ИТ-услуг. Четырехмерная модель ИТ-услуг: Организации и люди, Информационные и технологические продукты, Партнеры и поставщики, Поток создания ценности и процессы. Инструментальные средства класса ITSM. Отношение с поставщиками и пользователями ИТ-услуг (сервисов). | 2         |
| <b>Итого за семестр:</b> |  |   |  | <b>16</b> |
| <b>Итого:</b>            |  |   |  | <b>16</b> |

#### 4.4. Содержание самостоятельной работы

| Наименование раздела | Вид самостоятельной работы | Содержание самостоятельной работы<br>(перечень дидактических единиц:<br>рассматриваемых подтем, вопросов) | Количество часов |
|----------------------|----------------------------|---|------------------|
| 3 семестр            |                            |   |                  |

|   |   |  |           |
|---|---|--|-----------|
| <p>Управление ресурсами и сервисами информационных технологий</p> | <p>Самостоятельная работа с литературой и подготовка к экзамену</p> | <p>Роль ресурсов и сервисов ИТ в управлении деятельностью предприятия. ИТ-инфраструктура предприятия и ее создание на базе ресурсов и сервисов ИТ. Подход к управлению ресурсами и сервисами ИТ как активам предприятия, виды ИТ-активов: программные, аппаратные, информационные ресурсы, персонал службы ИТ. Методология ITAM (Information Technology Asset Management) управления ИТ-активами: 1) Определение потребностей на основании запросов пользователей и планируемых инноваций; 2) Выбор решений и размещение заказов на приобретение ИТ-активов; 3) Получение активов, постановка на бухгалтерский учет; 4) Подготовка к вводу в эксплуатацию, управление данными об активах; 5) Передача активов пользователям для эксплуатации; 6) Обновление и обслуживание ресурсов и сервисов ИТ; 7) Перемещение ресурсов и сервисов ИТ; 8) Вывод, списание и утилизация ресурсов и сервисов ИТ. Управление отношениями с поставщиками и пользователями ИТ-активов. Инструментальные средства и системы класса ITAM. Отношение с поставщиками и пользователями программных активов. Классы аппаратных средств, учет сведений об аппаратных активах в базе данных конфигурационных элементов ИС - Data Base Configuration Items (DBCI). ИТ-инфраструктура предприятия, виды и характеристика ИТ-инфраструктуры предприятия (стационарная, распределенная, облачная). Центры обработки данных (ЦОД), цифровые платформы. Интеграция IIoT и ИТ-инфраструктуры предприятия. Стандарт Open Platform 3.0. Аудит аппаратных активов, аутсорсинг ИТ-инфраструктуры. Отношение с поставщиками и пользователями аппаратных активов. ИТ-подразделения в организационной структуре предприятий и организаций, «человеческие» ресурсы ИТ-сферы, его роль и ценность. Принципы управления человеческими ресурсами ИТ-подразделения: • определение оргштатной структуры ИТ-подразделения; • аутсорсинг ИТ; • компетенции и профессиональные навыки сотрудников службы ИТ; • мотивация роста квалификации и компетенций, учет и анализ эффективности работы специалистов, оплата труда. Профессиональные стандарты компетенций для специалистов ИТ согласно ГОСТ Р 55767-2013/CWA 16234-1:2010, ГОСТ Р 56156-2014/CWA 16234-2:2010, ГОСТ Р 55766—2013 CWA 16234 —3:2010. Модель навыков и компетенций для специалистов, работающих в области информационных и коммуникационных технологий (ИКТ), разработки программного обеспечения и цифровой трансформации - Skills Framework for the Information Age (SFIA). Категории и подкатегории профессиональных навыков, уровни ответственности. Понятия «сервис ИТ» и «ИТ-услуга», их общность и различия. Общие методы и процессы управления ИТ-услугами. Методология ITSM для управления ИТ-услугами: цели и задачи, процессы управления. Связь ITSM с другими методологиями (ISO 9000, ISO 20000, ISO 27000, COBIT и др.). Лучшие практики управления ИТ-услугами, библиотека процессов ITIL. Стандарт управления ИТ-услугами ГОСТ Р ИСО 20000. Модель процессов, ITIL Foundation v.4. Ключевые компоненты ITIL 4. Система ценности ИТ-услуг ITIL (SVS): Цепочка создания стоимости услуг ITIL, ITIL практики, ITIL руководящие принципы, Управление, Постоянное улучшение ИТ-услуг. Четырехмерная модель ИТ-услуг: Организации и люди, Информационные и технологические продукты, Партнеры и поставщики, Потoki создания ценности и процессы. Инструментальные средства класса ITSM. Отношение с поставщиками и пользователями ИТ-услуг (сервисов).</p> | <p>68</p> |
|---|---|--|-----------|

|                   |    |
|-------------------|----|
| Итого за семестр: | 68 |
| Итого:            | 68 |

## 5. Перечень учебной литературы и учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю)

| № п/п                     | Библиографическое описание  | Ресурс НТБ СамГТУ<br>(ЭБС СамГТУ, IPRbooks и т.д.) |
|---------------------------|---|--|
| Основная литература       |   |  |
| 1                         | Управление ИТ-сервисами и контентом; Томский государственный университет систем <b>управления</b> и радиоэлектроники, 2015.- Режим доступа: <a href="https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu  iprbooks  72199">https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu  iprbooks  72199</a> | Электронный ресурс                                 |
| 2                         | Управление ресурсами проекта; Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2014.- Режим доступа: <a href="https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu  iprbooks  72204">https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu  iprbooks  72204</a>  | Электронный ресурс                                 |
| Дополнительная литература |   |  |
| 3                         | Практикум по освоению дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом»; Вузовское образование, 2014.- Режим доступа: <a href="https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu  iprbooks  21362">https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu  iprbooks  21362</a>                        | Электронный ресурс                                 |
| 4                         | Управление информационными ресурсами; <b>Университет экономики и управления</b> , 2012.- Режим доступа: <a href="https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu  iprbooks  54718">https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu  iprbooks  54718</a>                                     | Электронный ресурс                                 |

Доступ обучающихся к ЭР НТБ СамГТУ ([elib.samgtu.ru](http://elib.samgtu.ru)) осуществляется посредством электронной информационной образовательной среды университета и сайта НТБ СамГТУ по логину и паролю.

## 6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

При проведении лекционных занятий используется мультимедийное оборудование.

Организовано взаимодействие обучающегося и преподавателя с использованием электронной информационной образовательной среды университета.

| № п/п | Наименование                          | Производитель                                   | Способ распространения    |
|-------|---------------------------------------|---|---------------------------|
| 1     | Microsoft Windows                     | Microsoft<br>(Зарубежный)                       | Лицензионное              |
| 2     | Microsoft Office                      | Microsoft<br>(Зарубежный)                       | Лицензионное              |
| 3     | Антивирус Kaspersky Endpoint Security | АО «Лаборатория Касперского»<br>(Отечественный) | Лицензионное              |
| 4     | LibreOffice                           | The Document Foundation<br>(Зарубежный)         | Свободно распространяемое |
| 5     | Adobe Reader                          | Adobe Systems<br>(Зарубежный)                   | Свободно распространяемое |

## 7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных, информационно-справочных систем

| № п/п | Наименование                                 | Краткое описание  | Режим доступа                                |
|-------|--|---|--|
| 1     | Scopus - база данных рефератов и цитирования | <a href="http://www.scopus.com/">http://www.scopus.com/</a>   | Зарубежные базы данных ограниченного доступа |
| 2     | Электронно-библиотечная система IPRbooks     | <a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>   | Российские базы данных ограниченного доступа |
| 3     | Электронная библиотека изданий СамГТУ        | <a href="http://irbis.samgtu.local/cgi-bin/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe">http://irbis.samgtu.local/cgi-bin/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe</a> | Российские базы данных ограниченного доступа |
| 4     | Научная электронная библиотека               | <a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>   | Ресурсы открытого доступа                    |

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

### Лекционные занятия

**Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, текущего контроля и промежуточной аттестации.**

Технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории, набор демонстрационного оборудования: экран, проектор, переносной ноутбук.

Специализированная мебель: 19 ученических столов (2 пос. места), 19 ученических скамей, доска, стол, кафедра и стул для преподавателя.

### Практические занятия

**Компьютерный класс - учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.**

Технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории, набор демонстрационного оборудования: экран, проектор, переносной ноутбук.

Помещение оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и с доступом в электронную информационно-образовательную среду СамГТУ; компьютерами - 12 шт., оборудованная учебной мебелью: 12 компьютерных столов, 12 стульев, стол и стул преподавателя, доска.

### Лабораторные занятия

**Компьютерный класс - учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.**

Технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории, набор демонстрационного оборудования: экран, проектор, переносной ноутбук.

Помещение оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и с доступом в электронную информационно-образовательную среду СамГТУ; компьютерами - 12 шт., оборудованная учебной мебелью: 12 компьютерных столов, 12 стульев, стол и стул преподавателя, доска.

### Самостоятельная работа

**Помещение для самостоятельной работы - учебная аудитория для курсового**

## **проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций.**

Аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и с доступом в электронную информационно-образовательную среду СамГТУ.

Оборудование: 3 компьютера с выходом в сеть Интернет.

Специализированная мебель: 3 компьютерных стола, 3 стула.

## **9. Методические материалы**

### **Методические рекомендации при работе на лекции**

До лекции студент должен просмотреть учебно-методическую и научную литературу по теме лекции с тем, чтобы иметь представление о проблемах, которые будут разбираться в лекции.

Перед началом лекции обучающимся сообщается тема лекции, план, вопросы, подлежащие рассмотрению, доводятся основные литературные источники. Весь учебный материал, сообщаемый преподавателем, должен не просто прослушиваться. Он должен быть активно воспринят, т.е. услышан, осмыслен, понят, зафиксирован на бумаге и закреплен в памяти. Приступая к слушанию нового учебного материала, полезно мысленно установить его связь с ранее изученным. Следя за техникой чтения лекции (акцент на существенном, повышение тона, изменение ритма, пауза и т.п.), необходимо вслед за преподавателем уметь выделять основные категории, законы и определять их содержание, проблемы, предполагать их возможные решения, доказательства и выводы. Осуществляя такую работу, можно значительно облегчить себе понимание учебного материала, его конспектирование и дальнейшее изучение.

Конспектирование лекции позволяет обработать, систематизировать и лучше сохранить полученную информацию с тем, чтобы в будущем можно было восстановить в памяти основные, содержательные моменты. Типичная ошибка, совершаемая обучающимся, дословное конспектирование речи преподавателя. Как правило, при записи «слово в слово» не остается времени на обдумывание, анализ и синтез информации. Отбирая нужную информацию, главные мысли, проблемы, решения и выводы, необходимо сокращать текст, строить его таким образом, чтобы потом можно было легко в нем разобраться. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых можно будет делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. С окончанием лекции работа над конспектом не может считаться завершенной. Нужно еще восстановить отдельные места, проверить, все ли понятно, уточнить что-то на консультации и т.п. с тем, чтобы конспект мог быть использован в процессе подготовки к практическим занятиям, зачету, экзамену. Конспект лекции – незаменимый учебный документ, необходимый для самостоятельной работы.

### **Методические рекомендации при подготовке и работе на практическом занятии**

Практические занятия по дисциплине проводятся в целях выработки практических умений и приобретения навыков в решении профессиональных задач.

Рекомендуется следующая схема подготовки к практическому занятию:

1. ознакомление с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы;
2. проработка конспекта лекции;
3. чтение рекомендованной литературы;
4. подготовка ответов на вопросы плана практического занятия;
5. выполнение тестовых заданий, задач и др.

Подготовка обучающегося к практическому занятию производится по вопросам, разработанным для каждой темы практических занятий и (или) лекций. В процессе подготовки к практическим занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы.

Работа студентов во время практического занятия осуществляется на основе заданий, которые выдаются обучающимся в начале или во время занятия. На практических занятиях приветствуется

активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике занятий. Обучающимся необходимо обращать внимание на основные понятия, алгоритмы, определять практическую значимость рассматриваемых вопросов. На практических занятиях обучающиеся должны уметь выполнить расчет по заданным параметрам или выработать определенные решения по обозначенной проблеме. Задания могут быть групповые и индивидуальные. В зависимости от сложности предлагаемых заданий, целей занятия, общей подготовки обучающихся преподаватель может подсказать обучающимся алгоритм решения или первое действие, или указать общее направление рассуждений. Полученные результаты обсуждаются с позиций их адекватности или эффективности в рассмотренной ситуации.

## Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

Организация самостоятельной работы обучающихся ориентируется на активные методы овладения знаниями, развитие творческих способностей, переход от поточного к индивидуализированному обучению с учетом потребностей и возможностей обучающегося.

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Самостоятельная работа реализуется:

- непосредственно в процессе аудиторных занятий;
- на лекциях, практических занятиях;
- в контакте с преподавателем вне рамок расписания;
- на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.;
- в библиотеке, дома, на кафедре при выполнении обучающимся учебных и практических задач.

Эффективным средством осуществления обучающимся самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем.

## **10. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)**

Фонд оценочных средств представлен в приложении № 1.

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины  
Б1.В.07 «Управление ресурсами и сервисами  
информационных технологий»

**Фонд оценочных средств  
по дисциплине  
Б1.В.07 «Управление ресурсами и сервисами информационных технологий»**

|   |  |
|---|--|
| <b>Код и направление подготовки (специальность)</b> | 13.04.02 Электроэнергетика и электротехника  |
| <b>Направленность (профиль)</b>                     | Цифровая трансформация и управление проектами в электроэнергетике                                  |
| <b>Квалификация</b>                                 | Магистр  |
| <b>Форма обучения</b>                               | Очная  |
| <b>Год начала подготовки</b>                        | 2023   |
| <b>Институт / факультет</b>                         | Кафедры филиала ФГБОУ ВО "СамГТУ" в г. Новокуйбышевске   |
| <b>Выпускающая кафедра</b>                          | кафедра "Электроэнергетика, электротехника и автоматизация технологических процессов" (НФ- ЭЭиАТП) |
| <b>Кафедра-разработчик</b>                          | кафедра "Информатика и системы управления" (НФ-ИиСУ)   |
| <b>Объем дисциплины, ч. / з.е.</b>                  | 144 / 4  |
| <b>Форма контроля (промежуточная аттестация)</b>    | Экзамен  |

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю),  
соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной  
программы**

| Наименование категории (группы) компетенций | Код и наименование компетенции  | Код и наименование индикатора достижения компетенции  | Результаты обучения (знать, уметь, владеть, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции)   |
|---|---|---|---|
| Профессиональные компетенции                |   |   |   |
| Не предусмотрено                            | ПК-1 Способен участвовать в управлении проектами и цифровым развитием в сфере электроэнергетики и | ПК-1.5 Использует методы проектирования, построения и управления корпоративной архитектурой, управления ИТ-системами, сквозные технологии | Владеть инструментальными средствами для управления ресурсами и сервисами ИТ  |
|   |   |   | Знать Состав и характеристики ресурсов и сервисов ИТ, процессы жизненного цикла, стандарты управления ИТ-инфраструктурой предприятия                                  |
|   |   |   | Уметь выявлять потребности, применить методы управления ресурсами и сервисами ИТ, моделировать, анализировать и оптимизировать процессы управления ИТ-инфраструктурой |

**Матрица соответствия оценочных средств запланированным результатам обучения**

| Код индикатора достижения компетенции   | Результаты обучения   | Оценочные средства | Текущий контроль успеваемости | Промежуточная аттестация |
|---|---|--------------------|-------------------------------|--------------------------|
| <b>Управление ресурсами и сервисами информационных технологий</b>   |   |                    |                               |                          |
| ПК-1.5 Использует методы проектирования, построения и управления корпоративной архитектурой, управления ИТ-системами, сквозные технологии | <b>Знать</b> Состав и характеристики ресурсов и сервисов ИТ, процессы жизненного цикла, стандарты управления ИТ-инфраструктурой предприятия | Тестовые задания   | Да                            | Да                       |



|  |  |                  |    |    |
|--|--|------------------|----|----|
|  | <b>Уметь</b> выявлять потребности, применить методы управления ресурсами и сервисами ИТ, моделировать, анализировать и оптимизировать процессы управления ИТ-инфраструктурой | Тестовые задания | Да | Да |
|  | <b>Владеть</b> инструментальными средствами для управления ресурсами и сервисами ИТ  | Тестовые задания | Да | Да |

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**«УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ И СЕРВИСАМИ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**  
**13.04.02 ЭЛЕКТРОЭНЕРГЕТИКА И ЭЛЕКТРОТЕХНИКА**  
**(ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ В ЭЛЕКТРОЭНЕРГЕТИКЕ)**

Компетенции:

**ПК-1** Способен участвовать в управлении проектами и цифровым развитием в сфере электроэнергетики.

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса   | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|--|-------------|--|
| 1.            | С                | Кто несет ответственность за управление качеством в организации, предоставляющей услуги?<br>А) только руководители организации;<br>В) только сотрудники отдела качества;<br><b>С) каждый работник организации;</b><br>D) только заказчики организации.   | ПК-1        | 1  |
| 2.            | С                | Какие этапы определяет голландская организация по вопросам качества (INК) в модели организационной зрелости, разработанной Европейским фондом Управления Качеством (EFQM — European Foundation for QualityManagement)?<br>А) нацеленность на продукт, нацеленность на клиента, нацеленность на процесс, нацеленность на инновации;<br>В) нацеленность на процесс, нацеленность на клиента, нацеленность на систему, нацеленность на экологию;<br><b>С) нацеленность на продукт, нацеленность на процесс, нацеленность на систему, нацеленность на цепочку, нацеленность на всеобщее качество;</b><br>D) нацеленность на клиента, нацеленность на экологию, нацеленность на инновации, нацеленность на цепочку. | ПК-1        | 1  |
| 3.            | А                | Какие уровни включает модель зрелости Capability Maturity Model (СММ)?<br><b>А) Начальный, Уровень Повторяющихся Процессов, Уровень Документированных Процессов, Уровень Управляемых Процессов, Уровень Оптимизирующихся Процессов;</b><br>В) Начальный, Уровень Документированных Процессов, Уровень Управляемых Процессов, Уровень Оптимизирующихся Процессов;<br>С) Начальный, Уровень Повторяющихся Процессов, Уровень Документированных Процессов, Уровень Оптимизирующихся Процессов;<br>D) Начальный, Уровень Повторяющихся Процессов, Уровень Управляемых Процессов, Уровень Оптимизирующихся Процессов.   | ПК-1        | 1  |
| 4.            | С                | Какие свойства должны обладать хорошо сформулированные стратегические задачи?<br>А) Быть безлимитными, не измеримыми, нереалистичными и не иметь временных границ;   | ПК-1        | 1  |

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса  | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|---|-------------|--|
|               |                  | В) Быть абстрактными, неизмеримыми, неважными и иметь неопределенные временные границы;<br><b>С) Быть конкретными, поддаваться измерению, быть уместными и соответствующими ситуации, быть реалистичными и иметь четкие временные границы;</b><br>Д) Быть неопределенными, невесомыми, несоответствующими ситуации и не иметь временных границ.                               |             |  |
| 5.            | С                | Какие аспекты должны быть отражены в бизнес-планах?<br>А) Время, количество, качество, безопасность;<br>В) Время, доходы, расходы, безопасность;<br><b>С) Время, количество, качество, затраты и доходы;</b><br>Д) Время, сроки, качество, количество.  | ПК-1        | 1  |
| 6.            | В                | Какую роль может сыграть корпоративная культура в оказании ИТ-услуг?<br>А) Никакую, корпоративная культура не влияет на ИТ-услуги;<br><b>В) Корпоративная культура может помочь улучшить качество ИТ-услуг;</b><br>С) Корпоративная культура может привести к ухудшению качества ИТ-услуг;<br>Д) Корпоративная культура не имеет отношения к оказанию ИТ-услуг.               | ПК-1        | 1  |
| 7.            | А                | Какой подход к Управлению Персоналом рассматривает сотрудников как средство производства?<br><b>А) Жесткий подход;</b><br>В) Мягкий подход;<br>С) Интегрированный подход;<br>Д) Ни один из вышеупомянутых.  | ПК-1        | 1  |
| 8.            | А                | Какая роль у Управления Взаимоотношениями с Заказчиками ИТ-услуг?<br><b>А) Обеспечение хороших и эффективных связей между ИТ-организацией и организацией заказчика на всех уровнях;</b><br>В) Контроль над Уровнями Услуг может основываться на Процессе Управления Уровнем Сервиса (SLM);<br>С) Организация опросов заказчиков и пользователей;<br>Д) Все вышеперечисленное. | ПК-1        | 1  |
| 9.            | С                | Какой горизонт планирования у Процесса Управления Изменениями?<br>А) Несколько лет;<br>В) Приблизительно один год;<br><b>С) Несколько месяцев;</b><br>Д) Несколько дней.  | ПК-1        | 1  |
| 10.           | А                | Что такое процессы в организации?<br><b>А) Различные группы организованной деятельности, которые способствуют решению стратегических задач;</b><br>В) Название отдела в организации, занимающегося бухгалтерским учетом;  | ПК-1        | 1  |

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса   | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|--|-------------|--|
|               |                  | С) Правила и процедуры, которые должны соблюдаться в организации;<br>D) Различные документы, используемые в организации.   |             |  |
| 11.           | В                | Кто осуществляет ежедневный контроль процесса на соответствие показателям производительности и стандарту?<br>A) Руководитель организации;<br><b><u>В) Владелец процесса;</u></b><br>C) Менеджер процесса;<br>D) Каждый сотрудник организации.  | ПК-1        | 1  |
| 12.           | D                | Какой из аспектов качества не является мониторингом в процессах, в которых участвует несколько подразделений?<br>A) Доступность;<br>B) Мощность ИТ-средств (пропускная способность);<br>C) Стоимость;<br><b><u>D) Размер компании.</u></b>   | ПК-1        | 1  |
| 13.           | В                | Какая цель у процессов ИТ Сервис-менеджмента?<br>A) Сокращение расходов организации;<br><b><u>В) Содействие повышению качества ИТ-услуг;</u></b><br>C) Ускорение процессов внутри организации;<br>D) Улучшение отношений с партнерами.   | ПК-1        | 1  |
| 14.           | D                | Что является основой для развития степени зрелости ИТ Сервис-менеджмента по ITIL?<br>A) Разработка ИТ-приложений;<br>B) Управление Инфраструктурой;<br>C) Предоставление и поддержка услуг;<br><b><u>D) Процессный подход.</u></b>   | ПК-1        | 1  |
| 15.           | D                | Какое из нижеперечисленных утверждений является преимуществом библиотеки ITIL для заказчиков/пользователей?<br>A) Библиотека ITIL способствует изменению корпоративной культуры в направлении осознания, что задачей ИТ-департамента является предоставление услуг, и поддерживает внедрение системы обеспечения качества на основе стандартов серии ISO-9000;<br>B) Услуги описываются лучше, на языке заказчика и с требуемой детализацией;<br>C) Библиотека ITIL предоставляет единую «систему координат» и понятий для взаимодействия как в компании, так и с поставщиками, необходимую при разработке и стандартизации корпоративных процедур;<br><b><u>D) Лучше контролируются качество и стоимость услуг.</u></b> | ПК-1        | 1  |
| 16.           | В                | Какая философия лежит в основе библиотеки ITIL?<br>A) Философия Agile;<br><b><u>В) Философия качества и управления качеством;</u></b><br>C) Философия DevOps;<br>D) Философия Lean.  | ПК-1        | 1  |
| 17.           | D                | Что не содержит библиотека ITIL?   | ПК-1        | 1  |

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса   | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|--|-------------|--|
|               |                  | <p>А) Конкретного описания способов осуществления деятельности;</p> <p>В) Описание целей и видов деятельности каждого из процессов в ИТ-организации;</p> <p>С) Структурированную основу для планирования наиболее часто используемых процессов, ролей и видов деятельности;</p> <p><b><u>Д) Методики управления проектами.</u></b></p>   |             |  |
| 18.           | В                | <p>Что рассматривается в главе об Управлении Уровнем Услуг книги по Предоставлению услуг ИТIL?</p> <p>А) Услуги, вызванные предложением;</p> <p><b><u>В) Услуги, предоставляемые заказчику;</u></b></p> <p>С) Услуги, вызванные спросом;</p> <p>Д) Все вышеперечисленное.</p>  | ПК-1        | 1  |
| 19.           | Д                | <p>Что описывает процесс Управления Финансами ИТ?</p> <p>А) Процесс оптимизации расходов приобретения и размещения ИТ-ресурсов;</p> <p>В) Процесс оптимизации Уровня Доступности ИТ-услуг;</p> <p>С) Процесс поддержки Уровня Доступности ИТ-услуг;</p> <p><b><u>Д) Процесс подготовки информации о расходах при предоставлении услуг.</u></b></p>   | ПК-1        | 1  |
| 20.           | А                | <p>Чем отличается служба Service Desk от службы Help Desk?</p> <p><b><u>А) Служба Service Desk имеет более широкие функции и может выполнять действия, относящиеся к нескольким процессам;</u></b></p> <p>В) Служба Help Desk выполняет действия только по регистрации, решению и отслеживанию инцидентов;</p> <p>С) Служба Service Desk работает только с пользователями;</p> <p>Д) Служба Help Desk имеет более широкие функции, чем служба Service Desk.</p>                      | ПК-1        | 1  |
| 21.           | А                | <p>Что является целью процесса Управления Изменениями?</p> <p><b><u>А) Контроль изменяющейся ИТ-инфраструктуры;</u></b></p> <p>В) Обеспечение успешного развертывания релизов;</p> <p>С) Идентификация Конфигурационных Единиц;</p> <p>Д) Предоставление информации об ИТ-инфраструктуре для других процессов.</p>   | ПК-1        | 1  |
| 22.           | В                | <p>Какой из следующих утверждений верно относительно Управления Отношениями с Заказчиком ИТ?</p> <p>А) Этот процесс является одним из модулей ИТIL;</p> <p><b><u>В) Этот процесс не имеет отношения к серии Предоставление услуг и не рассматривается в данной ознакомительной книге;</u></b></p> <p>С) Этот процесс включается в несколько процессов и является важной первой точкой контакта для пользователей;</p> <p>Д) Этот процесс был описан в публикации ИТIL 1999 года.</p> | ПК-1        | 1  |
| 23.           | А                | <p>Что включает в себя Процесс Управления Инцидентами в рамках ИТIL?</p>   | ПК-1        | 1  |

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса  | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|---|-------------|--|
|               |                  | <p><b><u>А) Регистрацию, классификацию и назначение инцидентов, мониторинг хода работ по разрешению инцидентов, решение инцидентов и их закрытие;</u></b><br/>           В) Управление уязвимостями в ИТ-инфраструктуре;<br/>           С) Предоставление консультаций пользователям по вопросам безопасности информации;<br/>           D) Разработку новых ИТ-услуг.</p>  |             |  |
| 24.           | С                | <p>Что определяет приоритет в обработке инцидентов?<br/>           А) Срочность и уровень важности для бизнеса;<br/>           В) Степень воздействия и уровень важности для пользователя;<br/> <b><u>С) Степень воздействия и срочность;</u></b><br/>           D) Срочность и уровень важности для пользователя.</p>  | ПК-1        | 1  |
| 25.           | В                | <p>Что означает функциональная эскалация?<br/>           А) Переход на более высокий уровень в рамках организации;<br/> <b><u>В) Привлечение большего количества специалистов для разрешения инцидента;</u></b><br/>           С) Использование дополнительных ресурсов для разрешения инцидента;<br/>           D) Решение инцидента на одном уровне поддержки.</p>  | ПК-1        | 1  |
| 26.           | Д                | <p>Какие преимущества получает ИТ-организация при использовании Процесса Управления Инцидентами?<br/>           А) Улучшенный мониторинг выполнения соглашений (SLA);<br/>           В) Эффективное использование персонала;<br/>           С) Повышение удовлетворенности пользователей и заказчиков;<br/> <b><u>Д) Все перечисленное выше.</u></b></p>  | ПК-1        | 1  |
| 27.           | В                | <p>Какую роль играет Управление Конфигурациями в Процессе Управления Инцидентами?<br/>           А) Помогает решать оперативные вопросы, например, перенаправление очереди печати или переключение пользователя на другой сервер.<br/> <b><u>В) Определяет связь между ресурсами, услугами, пользователями и Уровнями Услуг (сервисов), что позволяет более эффективно распределить инциденты по группам специалистов.</u></b><br/>           С) Помогает Процессу Управления Инцидентами предоставлять информацию о проблемах, известных ошибках, обходных решениях и быстрых исправлениях.<br/>           D) Предоставляет информацию о запланированных изменениях и их статусах.</p> | ПК-1        | 1  |
| 28.           | В                | <p>Какие этапы включает процесс управления инцидентами?<br/>           А) Регистрация и устранение инцидента;<br/> <b><u>В) Классификация и начальная поддержка;</u></b><br/>           С) Привязка и расследование инцидента;<br/>           D) Мониторинг и отслеживание прогресса работы.<br/>           Правильный ответ: В</p>   | ПК-1        | 1  |

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса  | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|---|-------------|--|
| 29.           | В                | Что может помочь при диагностике новых инцидентов?<br>А) Мониторинг хода работ по решению инцидента;<br><b>В) Зарегистрированные инциденты;</b><br>С) Проверка аналогичных открытых инцидентов;<br>D) Установление связи с главным инцидентом.  | ПК-1        | 1  |
| 30.           | А                | Какова цель классификации инцидентов?<br><b>А) Определение категории инцидента для облегчения мониторинга и составления отчетов.</b><br>В) Регистрация всех инцидентов немедленно после поступления сообщения.<br>С) Определение приоритета для уделения инциденту необходимого внимания.<br>D) Установление времени эскалации для каждой услуги, определенной в SLA.   | ПК-1        | 1  |
| 31.           | С                | В каких отчетах для различных функциональных подразделений должна содержаться информация о качестве предоставляемых услуг?<br>А) Отчеты для руководства группы поддержки;<br>В) Отчеты для руководства других процессов ИТ-сервис-менеджмента;<br><b>С) Отчеты для Управления Уровнем Сервисов (Услуг);</b><br>D) Все вышеперечисленные отчеты.   | ПК-1        | 1  |
| 32.           | А, В             | Укажите два верных варианта ответа. Какие параметры эффективности процесса управления инцидентами могут быть измерены?<br><b>А) Общее количество инцидентов;</b><br><b>В) Среднее время разрешения инцидентов;</b><br>С) Средняя температура воздуха в офисе;<br>D) Количество часов, потраченных на обед.  | ПК-1        | 1  |
| 33.           | С                | Какие затраты связаны с внедрением Управления Инцидентами?<br>А) Только операционные расходы, связанные с оплатой работы персонала и использованием инструментальных средств;<br>В) Только первоначальные затраты на внедрение процесса и выбор инструментальных средств;<br><b>С) Первоначальные затраты на внедрение процесса и выбор инструментальных средств, а также операционные расходы, связанные с оплатой работы персонала и использованием инструментальных средств;</b><br>D) Никакие затраты не связаны с Управлением Инцидентами. | ПК-1        | 1  |
| 34.           | С                | Какова цель Процесса Управления Проблемами?<br>А) Предоставление обходных решений и быстрых исправлений инцидентов;<br>В) Разрешение инцидентов и управление проблемами;<br><b>С) Установление корневой причины возникновения проблемы и предотвращение инцидентов;</b>   | ПК-1        | 2  |

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса   | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|--|-------------|--|
|               |                  | D) Отслеживание и документирование постоянных и временных решений.   |             |  |
| 35.           | D                | Что являются входными данными для Процесса Управления Проблемами?<br>A) Информация о пользовательских запросах;<br>B) Описание производительности ИТ-инфраструктуры;<br>C) Данные о технических деталях компьютерного оборудования;<br><b><u>D) Детальные описания инцидентов, обходные решения, детали конфигурации из Конфигурационной Базы Данных, подробная информация от производителя используемых в инфраструктуре продуктах и подробная информация об инфраструктуре и ее поведении.</u></b> | ПК-1        | 2  |
| 36.           | C                | Кто может выявлять проблемы?<br>A) Только Координаторы проблем;<br>B) Только специалисты по Управлению Мощностями;<br><b><u>C) Любой персонал, кто заметил проблему;</u></b><br>D) Никто, проблемы должны быть только идентифицированы.  | ПК-1        | 2  |
| 37.           | B                | Какие параметры включает в себя классификация проблемы в процессе Управления Проблемами?<br>A) Категория, стоимость, наличие решения, статус;<br><b><u>B) Категория, степень воздействия на бизнес-процесс, срочность, приоритет, статус;</u></b><br>C) Категория, риск, временные рамки, статус;<br>D) Категория, стоимость, сложность, приоритет.  | ПК-1        | 2  |
| 38.           | A                | Какой шаг предшествует срочному исправлению известной ошибки?<br><b><u>A) Подача Запроса на Изменение;</u></b><br>B) Выбор оптимального решения;<br>C) Определение степени влияния Запроса на Изменение;<br>D) Начало деятельности по контролю ошибок.   | ПК-1        | 2  |
| 39.           | A                | Какие аспекты могут быть охвачены отчетами об Управлении Проблемами?<br><b><u>A) Отчеты о времени выполнения и качестве продукта;</u></b><br>B) Только отчеты о новых продуктах и имеющихся в них известных ошибках;<br>C) Только отчеты о статусе и плане работ по открытым проблемам;<br>D) Только предложения по улучшению Процесса Управления Проблемами.  | ПК-1        | 2  |
| 40.           | D                | Какая информация может быть получена с помощью процесса Управления Конфигурациями?<br>A) Информация о текущей и остаточной стоимости ИТ-компонентов;<br>B) Информация о тенденциях в разных группах продуктов;<br>C) Информация о лицензиях на ИТ-компоненты и контрактах на сопровождение;  | ПК-1        | 2  |



| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса   | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|--|-------------|--|
|               |                  | <b><u>D) Все вышеперечисленное.</u></b>  |             |  |
| 41.           | С                | Какие преимущества предоставляет процесс Управления Конфигурациями для рентабельного предоставления ИТ-услуг?<br>А) Управление ИТ-персоналом;<br>В) Повышение качества жизни пользователей;<br><b><u>С) Повышение качества коммерческих услуг;</u></b><br>D) Ускорение процесса заключения контракта.  | ПК-1        | 2  |
| 42.           | В                | Какая функция выполняется на этапе "Мониторинг статуса" в процессе Управления Конфигурациями?<br>А) Создание модели данных для регистрации всех ИТ-компонентов инфраструктуры;<br><b><u>В) Хранение текущей информации и истории статуса Конфигурационной Единицы на протяжении ее жизненного цикла;</u></b><br>С) Контроль за изменениями Конфигурационных Единиц;<br>D) Аудит ИТ-инфраструктуры на наличие зарегистрированных Конфигурационных Единиц. | ПК-1        | 2  |
| 43.           | В                | Что может включать в себя границы действия процесса Управления Конфигурациями?<br>А) Только аппаратное и программное обеспечение;<br><b><u>В) Аппаратное и программное обеспечение, документацию, персонал и планы проектов;</u></b><br>С) Только документацию и персонал;<br>D) Только программное обеспечение.   | ПК-1        | 2  |
| 44.           | В                | Что такое Базисная Конфигурация?<br>А) Список Конфигурационных Единиц, используемых при разработке новых продуктов;<br><b><u>В) Мгновенный снимок группы Конфигурационных Единиц, сделанный в определенный момент времени;</u></b><br>С) Каталог Продуктов, содержащий сертифицированные Конфигурационные Единицы;<br>D) Стандартные Конфигурационные Единицы для учета информации о стоимости.  | ПК-1        | 2  |
| 45.           | D                | Какие процессы могут изменять характеристики Конфигурационных Единиц?<br>А) Управление Конфигурациями;<br>В) Управление Инцидентами;<br>С) Управление Проблемами;<br><b><u>D) Управление Изменениями.</u></b>  | ПК-1        | 2  |
| 46.           | А                | Что является целью Процесса Управления Изменениями?<br><b><u>А) Руководство проведением изменений и ограничение числа инцидентов, вызванных изменениями;</u></b><br>В) Предоставление ИТ-услуг и сопровождение ИТ-инфраструктуры;<br>С) Определение причин инцидентов в ИТ-инфраструктуре;<br>D) Анализ эффективности Процесса Управления Изменениями.   | ПК-1        | 2  |

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса  | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|---|-------------|--|
| 47.           | В                | Что является объектом управления в процессе управления релизами?<br>А) Аппаратные средства;<br><b>В) Программное обеспечение;</b><br>С) Изменения;<br>D) Конфигурационные единицы.  | ПК-1        | 2  |
| 48.           | А                | Какую роль играет Служба Service Desk в ИТ-организации?<br><b>А) Служба Service Desk решает все запросы и обращения пользователей, не прибегая к помощи специалистов;</b><br>В) Служба Service Desk выполняет только функции «фронт-офиса» для всей ИТ-организации;<br>С) Служба Service Desk занимается только обработкой внешних обращений пользователей;<br>D) Служба Service Desk не выполняет важную роль в поддержке пользователей. | ПК-1        | 2  |
| 49.           | В                | Какие таблицы используются для описания зависимости отношений между функциональностью и технологией при предоставлении ИТ-услуг?<br>А) Таблицы взаимоотношений (Relationship Tables);<br><b>В) Таблицы спецификаций (Spec Sheets);</b><br>С) Таблицы требований (Requirement Tables);<br>D) Таблицы услуг (Service Tables).   | ПК-1        | 2  |
| 50.           | С                | Что представляют собой требования к уровню услуг (SLR)?<br>А) Детальное описание потребностей поставщика;<br>В) Детальное описание потребностей конечного пользователя;<br><b>С) Детальное описание потребностей заказчика;</b><br>D) Детальное описание потребностей сервис-провайдера.  | ПК-1        | 2  |
| 51.           | С                | Что представляет собой Каталог услуг?<br>А) Детальное описание технических спецификаций на языке заказчика;<br>В) Каталог продукции и услуг ИТ-организации;<br><b>С) Описание услуг на понятном заказчику языке и уровней сервисов;</b><br>D) Соглашение об оказании услуг между ИТ-организацией и заказчиком.  | ПК-1        | 2  |
| 52.           | Д                | Какие методы выставления счетов могут быть использованы при Управлении Финансами?<br>А) Только метод на полное возмещение затрат;<br>В) Только метод на возмещение с учетом дополнительного финансирования;<br>С) Только метод на возмещение с целью получения определенной прибыли;<br><b>Д) Все вышеперечисленные методы.</b>   | ПК-1        | 2  |
| 53.           | В                | Что включает в себя задача Процесса Управления Мощностями?  | ПК-1        | 2  |

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса  | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|---|-------------|--|
|               |                  | <p>A) Обеспечение безопасности ИТ-инфраструктуры;</p> <p><b><u>B) Предоставление в нужное время и в экономически эффективной форме необходимых мощностей для обработки и хранения данных, обеспечивая соответствующий баланс мощностей в ИТ-организации;</u></b></p> <p>C) Управление расходами на ИТ-услуги;</p> <p>D) Поддержка пользователей.</p>  |             |  |
| 54.           | С                | <p>Что означает чрезвычайная ситуация для системы управления ИТ-сервисом?</p> <p>A) Это малозначительное событие, не оказывающее серьезного влияния на функционирование сервиса или системы;</p> <p>B) Это событие, которое оказывает некоторое негативное воздействие на функционирование сервиса или системы;</p> <p><b><u>C) Это событие, которое оказывает такое негативное воздействие на функционирование сервиса или системы, что требуются значительные усилия для восстановления изначального уровня производительности;</u></b></p> <p>D) Это событие, которое оказывает положительное воздействие на функционирование сервиса или системы.</p> | ПК-1        | 2  |
| 55.           | -                | <p>Что представляет собой система обеспечения качества в организации?</p> <p><b>Ответ:</b> Система обеспечения качества - это организационная структура, определяющая распределение обязанностей, используемые процедуры и ресурсы, необходимые для реализации управления качеством.</p>  | ПК-1        | 1  |
| 56.           | -                | <p>Какие этапы цикла качества Деминга нужно непрерывно повторять для предоставления соответствующего уровня качества?</p> <p><b>Ответ:</b> Необходимо непрерывно повторять этапы: планирование, выполнение, проверка, действие.</p>   | ПК-1        | 1  |
| 57.           | -                | <p>Что определяют действия, предпринимаемые на основе результатов в модели EFQM?</p> <p><b>Ответ:</b> Действия определяют стратегию и курс движения организации на основе результатов, полученных в тех областях, которые предполагают их получение.</p>  | ПК-1        | 1  |
| 58.           | -                | <p>Что можно определить с помощью модели EFQM для улучшения качества ИТ-услуг?</p> <p><b>Ответ:</b> Модель EFQM позволяет определить основные сферы деятельности, которые необходимо учитывать при управлении ИТ-организацией, а также оценить уровень зрелости организации в отношении управления качеством</p>  | ПК-1        | 1  |

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса   | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|--|-------------|--|
|               |                  | в различных областях деятельности, что поможет улучшить качество предоставляемых ИТ-услуг.   |             |  |
| 59.           | -                | Какие факторы могут оказывать влияние на общие результаты компании при совершенствовании отдельных элементов внутренней структуры организации?<br><br><b>Ответ:</b> Несовершенство отношений с заказчиками, неудовлетворенность персонала от работы, неуплучшение руководства организацией, отсутствие четко определенной стратегии и тактики организации могут оказывать влияние на общие результаты компании при совершенствовании отдельных элементов внутренней структуры организации. | ПК-1        | 1  |
| 60.           | -                | Для чего предназначена модель зрелости Capability Maturity Model (CMM)?<br><br><b>Ответ:</b> Модель зрелости Capability Maturity Model (CMM) предназначена для совершенствования процессов разработки программного обеспечения и повышения степени зрелости этих процессов.  | ПК-1        | 1  |
| 61.           | -                | Что такое миссия организации?<br><br><b>Ответ:</b> Миссия - это короткое и четкое описание задач, стоящих перед организацией, и идеалов, в которые она верит.  | ПК-1        | 1  |
| 62.           | -                | Что такое политика организации и как она может помочь в развитии гибкой структуры организации?<br><br><b>Ответ:</b> Политика организации - это совокупность всех решений и мер, принятых организацией для постановки стратегических задач и их достижения. Четко сформулированная политика (правила) компании способствуют гибкости структуры организации, поскольку все уровни в такой компании могут быстро реагировать на изменение ситуации.   | ПК-1        | 1  |
| 63.           | -                | Что такое Карта Сбалансированных Оценок (BSC) и каким образом ее можно использовать в бизнесе?<br><br><b>Ответ:</b> Карта Сбалансированных Оценок (BSC) является методом измерения степени близости организации к достижению стратегических целей. Она может использоваться для определения критических факторов успеха (CSF) и ключевых показателей эффективности (KPI), а также для модификации процессов, задач и политики организации в зависимости от результатов измерений.          | ПК-1        | 1  |
| 64.           | -                | Какие факторы формулируются как критические факторы успеха (CSF) в методе Карты Сбалансированных Оценок (BSC)?   | ПК-1        | 1  |

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса  | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|---|-------------|--|
|               |                  | <b>Ответ:</b> Критические факторы успеха (CSF) формулируются для нескольких наиболее важных сфер интересов компании, называемых перспективами (проекциями) организации: заказчики/рынок, бизнес-процессы, персонал/инновации и финансы.   |             |  |
| 65.           | -                | Почему горизонт планирования приложений ближе, чем у технической инфраструктуры?<br><br><b>Ответ:</b> Горизонт планирования приложений ближе, так как они разрабатываются для выполнения конкретной бизнес-задачи, в то время как техническая инфраструктура выполняет поддерживающую роль, и ее связи с реальной бизнес-деятельностью не всегда четко видны. | ПК-1        | 1  |
| 66.           | -                | Что нужно учитывать при разработке и создании технической инфраструктуры?<br><br><b>Ответ:</b> Необходимо учитывать период ее амортизации, время на разработку, зависимость информационных систем и бизнеса от технической инфраструктуры, а также значительные инвестиции, требуемые на ее создание.   | ПК-1        | 1  |
| 67.           | -                | Как руководство организации может оказывать влияние на корпоративную культуру?<br><br><b>Ответ:</b> Руководство может оказывать влияние на корпоративную культуру, демонстрируя лидерство, проводя четкую и последовательную политику и поддерживая персонал.   | ПК-1        | 1  |
| 68.           | -                | Какие проблемы могут возникнуть в ИТ-подразделении организации, если корпоративная культура нестабильна?<br><br><b>Ответ:</b> Нестабильная корпоративная культура может привести к трудностям в обеспечении качества услуг, а также к появлению многочисленных сбоев в работе из-за большого количества бесконтрольных изменений.                             | ПК-1        | 1  |
| 69.           | -                | Какие основные принципы учитывает мягкий подход к Управлению Персоналом?<br><br><b>Ответ:</b> Мягкий подход делает акцент на использование потенциала сотрудников во благо компании, опираясь на таланты и потенциальные возможности всех сотрудников, а также предоставляет условия для их профессионального роста.  | ПК-1        | 1  |
| 70.           | -                | Какие изменения могут привести к постоянным изменениям в спросе на различные специальности в организации?<br><br><b>Ответ:</b> Изменения на рынке и в организации, такие как изменения в технологических областях, могут привести к постоянным изменениям в спросе на различные   | ПК-1        | 1  |

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса   | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|--|-------------|--|
|               |                  | специальности в организации, что может потребовать изменений в политике управления персоналом.   |             |  |
| 71.           | -                | Какие инструменты повышения качества Управления Персоналом можно использовать?<br><br><b>Ответ:</b> Инструментами улучшения Управления Персоналом являются доведение политики организации до ее сотрудников, оказание доверия и предоставление полномочий, ответственность и управление уровнем компетенции.   | ПК-1        | 1  |
| 72.           | -                | Какие меры могут быть предприняты для укрепления контактов с организацией заказчика?<br><br><b>Ответ:</b> Меры могут включать в себя организацию опросов заказчиков и пользователей, предоставление информации и координацию стратегических целей двух компаний.   | ПК-1        | 1  |
| 73.           | -                | Какой может быть результат установления долгосрочного сотрудничества между ИТ-организацией и заказчиком?<br><br><b>Ответ:</b> Установление долгосрочного сотрудничества может послужить основой для предоставления заказчику ИТ-решений, позволяющих достигать его бизнес-целей.   | ПК-1        | 1  |
| 74.           | -                | Что происходит с изменениями, которые выходят за рамки существующих договоренностей SLA?<br><br><b>Ответ:</b> Изменения, выходящие за рамки существующих договоренностей SLA, передаются Процессу Управления Уровнем Услуг.  | ПК-1        | 1  |
| 75.           | -                | Какие вопросы должны быть согласованы с заказчиком при разработке предложений об Уровне Услуг?<br><br><b>Ответ:</b> Доступность услуги, поддержка пользователей, реализация Запросов на Изменения и стоимость должны быть согласованы с заказчиком при разработке предложений об Уровне Услуг.   | ПК-1        | 1  |
| 76.           | -                | Какая польза может быть от структурирования работы процессов в организации?<br><br><b>Ответ:</b> Структурирование работы процессов позволяет организации четко определить, как каждая группа работ способствует решению стратегических задач, и как эти группы связаны между собой. Это позволяет лучше контролировать выполнение задач и измерять результаты. | ПК-1        | 1  |
| 77.           | -                | Как процессы в организации могут влиять друг на друга?<br><br><b>Ответ:</b> Результаты выполнения одного процесса могут влиять на результаты других процессов. Например, если закупка овощей проводится несвоевременно, это может привести к задержкам в приготовлении блюд и  | ПК-1        | 1  |

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса   | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|--|-------------|--|
|               |                  | неудовлетворенности клиентов. Это может повлиять на работу других процессов, таких как прием гостей или заказ рекламных объявлений.  |             |  |
| 78.           | -                | Какова цель управления процессами в организации?<br><br><b>Ответ:</b> Цель управления процессами - планировать и контролировать процессы таким образом, чтобы они были одновременно эффективными и рациональными.  | ПК-1        | 1  |
| 79.           | -                | Как логическая структуризация работ внутри процесса помогает оптимизировать качество процессов?<br><br><b>Ответ:</b> Логическая структуризация работ позволяет установить четкие точки перехода, в которых есть возможность выполнять мониторинг качества процесса, что оптимизирует его качество. | ПК-1        | 1  |
| 80.           | -                | Какие преимущества дают четкие показатели производительности процесса владельцу процесса?<br><br><b>Ответ:</b> Четкие показатели производительности помогают владельцу процесса определить степень контролируемости процесса и реализации запланированных улучшений.                               | ПК-1        | 1  |
| 81.           | -                | Какими документами описываются процессы в организации?<br><br><b>Ответ:</b> Процессы в организации описываются с помощью процедур и рабочих инструкций.  | ПК-1        | 1  |
| 82.           | -                | Какие подразделения участвуют в процессе предоставления ИТ-сервисов?<br><br><b>Ответ:</b> В процессе предоставления ИТ-сервисов участвуют вычислительный центр, служба передачи данных и телекоммуникаций, а также подразделение поддержки персональных компьютеров.                               | ПК-1        | 1  |
| 83.           | -                | Как гарантируется получение качественной информации о предоставлении услуг?<br><br><b>Ответ:</b> Получение качественной информации о предоставлении услуг гарантируется путем мониторинга определенных аспектов качества и сопоставления результатов мониторинга с потребностями заказчика.        | ПК-1        | 1  |
| 84.           | -                | Какая потребность привела к созданию библиотеки ITIL?<br><br><b>Ответ:</b> Усиливающаяся зависимость организаций от ИТ и рост потребности в ИТ-услугах, которые отвечали бы целям бизнеса.   | ПК-1        | 1  |
| 85.           | -                | Какие характеристики должны иметь услуги ИТ, чтобы быть эффективными и приемлемыми по стоимости?   | ПК-1        | 1  |

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса   | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|--|-------------|--|
|               |                  | <b>Ответ:</b> Услуги ИТ должны быть надежными, согласующимися друг с другом, высококачественными и приемлемыми по стоимости.   |             |  |
| 86.           | -                | <p>Какие могут быть проблемы при работе с библиотекой ИТIL и как их можно избежать?</p> <p><b>Ответ:</b> При работе с библиотекой ИТIL могут возникать следующие проблемы:<br/> Неадекватное понимание основ ИТIL: ИТIL – это фреймворк, а не набор конкретных инструкций, которые можно применить без изменений. Некоторые организации могут столкнуться с трудностями в понимании того, как нужно применять ИТIL в их собственных условиях.<br/> Сложность внедрения: ИТIL – это гибкий фреймворк, который позволяет адаптироваться к изменяющимся условиям. Однако, это может создавать проблемы при внедрении, если не учитывать специфические потребности и характеристики организации.<br/> Недостаток опыта и знаний: Для того, чтобы успешно работать с ИТIL, необходимо иметь определенный уровень знаний и опыта. Если у организации нет достаточно подготовленных специалистов, могут возникнуть проблемы с применением ИТIL.<br/> Чтобы избежать этих проблем, рекомендуется:<br/> Обеспечить необходимую подготовку и обучение специалистов перед внедрением ИТIL.<br/> Разработать собственные процессы и процедуры на основе ИТIL, учитывая специфику организации.<br/> Не следовать ИТIL буквально, а адаптировать его под свои нужды.</p> | ПК-1        | 1  |
| 87.           | -                | <p>Какая цель у Управления Уровнем Услуг?</p> <p><b>Ответ:</b> Целью Управления Уровнем Услуг является достижение ясных соглашений с заказчиком об ИТ-услугах и реализация этих соглашений.</p>  | ПК-1        | 1  |
| 88.           | -                | <p>Какие вопросы рассматриваются в главе об Управлении Уровнем Услуг книги по Предоставлению услуг ИТIL?</p> <p><b>Ответ:</b> В главе об Управлении Уровнем Услуг книги по Предоставлению услуг рассматриваются вопросы оптимизации ИТ-услуг для их предоставления заказчикам по доступным ценам, проведения мониторинга и обсуждения услуг, организации Поддержки Услуг Внешними Договорами с поставщиками.</p>   | ПК-1        | 1  |
| 89.           | -                | <p>Что включает в себя процесс Управления Мощностями?</p> <p><b>Ответ:</b> Процесс Управления Мощностями включает в себя оптимизацию расходов, времени приобретения и размещения ИТ-ресурсов, планирование мощностей и</p>   | ПК-1        | 1  |



| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса   | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|--|-------------|--|
|               |                  | определение необходимого объема технических средств для работы приложений.   |             |  |
| 90.           | -                | <p>Что является задачей Управления Доступностью?</p> <p><b>Ответ:</b> Задачей Управления Доступностью является обеспечение соответствующего размещения ресурсов, методов и технологий для поддержки Уровня Доступности ИТ-услуг, согласованных с заказчиком, а также оптимизация обслуживания и разработка способов минимизации числа инцидентов.</p>  | ПК-1        | 1  |
| 91.           | -                | <p>Какую цель имеет процесс Управления Инцидентами?</p> <p><b>Ответ:</b> Процесс Управления Инцидентами предназначен для устранения инцидента и быстрого возобновления предоставления услуг.</p>   | ПК-1        | 1  |
| 92.           | -                | <p>Что является целью процесса Управления Проблемами?</p> <p><b>Ответ:</b> Целью процесса Управления Проблемами является установление корневой причины проблемы и предотвращение сбоев в ИТ-инфраструктуре.</p>  | ПК-1        | 1  |
| 93.           | -                | <p>Что является главной задачей Управления Релизами?</p> <p><b>Ответ:</b> Обеспечение успешного развертывания релизов, включая интеграцию, проведение тестирования и хранение.</p>   | ПК-1        | 1  |
| 94.           | -                | <p>Какая цель у Процесса Управления Информационной Безопасностью?</p> <p><b>Ответ:</b> Цель этого процесса заключается в защите ИТ-инфраструктуры от несанкционированного использования, которое может быть вызвано несанкционированным доступом к данным. Эта защита основана на требованиях безопасности, заложенных в соглашениях об Уровне Услуг, контрактных требованиях, законодательстве, правилах работы компании и базовом Уровне Безопасности.</p> | ПК-1        | 1  |
| 95.           | -                | <p>В чем заключается роль Процесса Управления Взаимоотношениями с Заказчиком ИТ?</p> <p><b>Ответ:</b> Процесс Управления Взаимоотношениями с Заказчиком ИТ помогает выстроить мост между ИТ-организацией и заказчиками, работающими над решением бизнес-задач своего предприятия. Этот процесс включается в несколько процессов и является важной первой точкой контакта для пользователей.</p>  | ПК-1        | 1  |
| 96.           | -                | <p>Какие обращения пользователей могут регистрироваться и отслеживаться как инциденты в рамках ИТIL?</p>   | ПК-1        | 1  |

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса   | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|--|-------------|--|
|               |                  | <b>Ответ:</b> В рамках ИТIL почти все обращения пользователей могут регистрироваться и отслеживаться как инциденты, включая ошибки аппаратного или программного обеспечения, а также запросы на обслуживание, которые являются запросами на поддержку, предоставление информации, консультации или документации, не являющимися сбоем ИТ-инфраструктуры.   |             |  |
| 97.           | -                | Какую ценную информацию предоставляет Процесс Управления Инцидентами для работы других процессов ИТIL?<br><br><b>Ответ:</b> Процесс Управления Инцидентами предоставляет ценную информацию об ошибках в работе ИТ-инфраструктуры, что позволяет улучшить процессы управления изменениями, управления проблемами и улучшения услуг, так как эта информация может быть использована для определения корневых причин проблем и их предотвращения в будущем. | ПК-1        | 1  |
| 98.           | -                | Какие критерии употребляются для объективной оценки приоритета в диалоге с пользователем?<br><br><b>Ответ:</b> Для объективной оценки приоритета в диалоге с пользователем употребляются критерии степени воздействия инцидента (количество пользователей или бизнес-процессов, подвергшихся воздействию инцидента) и срочности инцидента (приемлемая задержка разрешения инцидента для пользователя или бизнес-процесса).                               | ПК-1        | 1  |
| 99.           | -                | Какие способы существуют для снижения степени воздействия и срочности при управлении инцидентами?<br><br><b>Ответ:</b> Способы снижения степени воздействия и срочности при управлении инцидентами включают переключение системы на резервную конфигурацию, перенаправление очереди печати и другие меры, которые могут помочь уменьшить негативное воздействие инцидента на пользователей и бизнес-процессы.  | ПК-1        | 1  |
| 100.          | -                | Какие подразделения обычно являются второй линией поддержки?<br><br><b>Ответ:</b> Второй линией поддержки являются подразделения, осуществляющие Управление ИТ-инфраструктурой.  | ПК-1        | 1  |
| 101.          | -                | Какая задача возлагается на Руководителя Процесса Управления Инцидентами?<br><br><b>Ответ:</b> Задачей Руководителя Процесса Управления Инцидентами является заблаговременное резервирование возможностей для функциональной эскалации в рамках линейных подразделений организации так, чтобы  | ПК-1        | 1  |

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса   | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|--|-------------|--|
|               |                  | разрешение инцидентов не требовало регулярной иерархической эскалации.   |             |  |
| 102.          | -                | <p>Какую цель имеет Процесс Управления Инцидентами?</p> <p><b>Ответ:</b> Целью Процесса Управления Инцидентами является скорейшее восстановление нормального Уровня Услуг, определенного в Соглашении об Уровне Услуг (Service Level Agreement — SLA), с минимальными возможными потерями для бизнес-деятельности организации и пользователей. Кроме того, Процесс Управления Инцидентами должен вести точную регистрацию инцидентов для оценки и совершенствования процесса и предоставления необходимой информации для других процессов.</p> | ПК-1        | 1  |
| 103.          | -                | <p>Какие преимущества получает бизнес в целом при использовании Процесса Управления Инцидентами?</p> <p><b>Ответ:</b> Бизнес в целом получает своевременное разрешение инцидентов, ведущее к уменьшению потерь для бизнеса, повышение производительности работы пользователей, независимый, ориентированный на потребности заказчика мониторинг инцидентов, доступность объективной информации о соответствии предоставляемых услуг согласованным договоренностям (SLA).</p>   | ПК-1        | 1  |
| 104.          | -                | <p>Как связаны Процессы Управления Инцидентами и Управления Проблемами?</p> <p><b>Ответ:</b> Эффективное Управление Проблемами требует качественной регистрации инцидентов, что значительно облегчит поиск корневых причин. Информация о проблемах, известных ошибках, обходных решениях и быстрых исправлениях, которая получается в результате Управления Проблемами, помогает Процессу Управления Инцидентами.</p>  | ПК-1        | 1  |
| 105.          | -                | <p>Какую информацию о запланированных изменениях может получить Процесс Управления Инцидентами от Процесса Управления Изменениями?</p> <p><b>Ответ:</b> Процесс Управления Инцидентами может получить информацию о запланированных изменениях и их статусах от Процесса Управления Изменениями. Кроме того, изменения могут вызвать инциденты, и информация об этом также может быть получена из Процесса Управления Изменениями.</p>  | ПК-1        | 1  |
| 106.          | -                | Какие данные использует процесс управления доступностью для определения показателей доступности услуг?   | ПК-1        | 1  |

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса   | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|--|-------------|--|
|               |                  | <b>Ответ:</b> Для определения показателей доступности услуг процесс управления доступностью использует регистрационные данные об инцидентах и данные мониторинга статуса, предоставляемые процессом управления конфигурациями.   |             |  |
| 107.          | -                | <p>Как информация об инцидентах, связанных с функционированием ИТ-систем, может поступать в процесс управления инцидентами?</p> <p><b>Ответ:</b> Информация об инцидентах, связанных с функционированием ИТ-систем, может поступать в процесс управления инцидентами от системного администратора или от самой системы на основе мониторинга своего состояния.</p>   | ПК-1        | 1  |
| 108.          | -                | <p>Что следует делать при проверке аналогичных открытых инцидентов при регистрации нового инцидента?</p> <p><b>Ответ:</b> При регистрации инцидента следует проверить, нет ли аналогичных открытых инцидентов. Если есть и они касаются того же инцидента, информация об инциденте обновляется или же инцидент регистрируется отдельно и устанавливается связь (привязка) к главному инциденту; при необходимости изменяется степень воздействия и приоритет, и добавляется информация о новом пользователе. Если нет открытых инцидентов, отличающихся от регистрируемого, производится регистрация нового инцидента.</p> | ПК-1        | 1  |
| 109.          | -                | <p>Какие преимущества имеет немедленная регистрация инцидента?</p> <p><b>Ответ:</b> Немедленная регистрация инцидента позволяет точнее произвести регистрацию информации об инциденте и облегчить мониторинг хода работ по его решению.</p>  | ПК-1        | 1  |
| 110.          | -                | <p>Что такое приоритет инцидента и как он определяется?</p> <p><b>Ответ:</b> Приоритет инцидента — это номер, определяющийся срочностью (насколько быстро это должно быть исправлено) и степенью воздействия (какой ущерб будет нанесен, если не исправить быстро). Он определяется умножением срочности на степень воздействия.</p>   | ПК-1        | 1  |
| 111.          | -                | <p>Для каких целевых групп составляются отчеты в процессе управления инцидентами, и какую информацию они должны содержать?</p> <p><b>Ответ:</b> Отчеты составляются для руководства процессом управления инцидентами, руководства линейными ИТ-подразделениями, управления уровнем сервисов и руководителей других процессов ИТ-сервис-менеджмента.</p>  | ПК-1        | 1  |

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса   | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|--|-------------|--|
|               |                  | Отчеты должны содержать информацию о прогрессе в решении инцидентов, времени разрешения инцидентов в различных группах поддержки, качестве предоставляемых услуг, числе обнаруженных и зарегистрированных инцидентов, числе разрешенных инцидентов, статусе и числе неразрешенных инцидентов, инцидентах с разбивкой по периодам возникновения, группам заказчика, группам поддержки, временем разрешения в соответствии с соглашением (SLA), а также инцидентах с разбивкой по категориям, приоритетам и группам поддержки и др.  |             |  |
| 112.          | -                | <p>Какую роль играет руководитель процесса управления инцидентами в контроле процесса, и какую информацию он получает из отчетов?</p> <p><b>Ответ:</b> Руководитель процесса управления инцидентами является ответственным за отчеты для различных целевых групп, за составление списка рассылки и графика составления отчетов. Он получает информацию о недостающих звеньях процесса, нарушениях исполнения соглашений об уровне услуг (SLA), ходе выполнения процесса и тенденциях развития.</p>   | ПК-1        | 1  |
| 113.          | -                | <p>Какие факторы успеха необходимы для управления инцидентами?</p> <p><b>Ответ:</b> Для успешного управления инцидентами необходимы: актуальная Конфигурационная База Данных (CMDB), база знаний, автоматизированная система регистрации, отслеживания и мониторинга инцидентов, а также тесное взаимодействие с процессом Управления Уровнем Сервисов (Услуг).</p>  | ПК-1        | 1  |
| 114.          | -                | <p>Какие примеры параметров эффективности могут быть использованы для оценки производительности процесса управления инцидентами?</p> <p><b>Ответ:</b> Некоторые примеры параметров эффективности для оценки производительности процесса управления инцидентами включают: общее количество инцидентов, среднее время разрешения инцидентов, среднее время разрешения инцидентов по приоритетам, среднее число инцидентов, разрешенных в рамках соглашений (SLA), процент инцидентов, разрешенных первой линией поддержки, средняя стоимость поддержки на инцидент, число решенных инцидентов на одно рабочее место или на одного сотрудника службы Service Desk, инциденты, решенные без посещения пользователя (удаленно), число (или процент) инцидентов с первоначально некорректной классификацией и число (или процент) инцидентов, неправильно распределенных в группы поддержки.</p> | ПК-1        | 1  |

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса   | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|--|-------------|--|
| 115.          | -                | <p>Какие проблемы могут возникнуть при внедрении Управления Инцидентами?</p> <p><b>Ответ:</b> При внедрении Управления Инцидентами могут возникнуть проблемы, такие как работа пользователей и ИТ-специалистов в обход процедур, перегруженность инцидентами и откладывание на потом, слишком большое количество эскалаций, отсутствие Каталога Услуг и Соглашений об Уровне Сервисов (SLA).</p>   | ПК-1        | 1  |
| 116.          | -                | <p>Как можно предотвратить перегрузку персонала при резком росте числа инцидентов?</p> <p><b>Ответ:</b> При резком росте числа инцидентов процедура экстренного выделения дополнительных ресурсов внутри организации может предотвратить перегрузку персонала.</p>   | ПК-1        | 1  |
| 117.          | -                | <p>Какие задачи выполняет Процесс Управления Проблемами?</p> <p><b>Ответ:</b> Процесс Управления Проблемами выполняет следующие задачи:<br/>Идентификацию, документирование и отслеживание существующих и регулярно возникающих ошибок;<br/>Документирование симптомов ошибок и постоянных или временных решений;<br/>Подачу Запросов на Изменения с целью модификации инфраструктуры;<br/>Предотвращение возникновения новых инцидентов;<br/>Создание отчетов о качестве инфраструктуры ИТ и самого процесса.</p> | ПК-1        | 2  |
| 118.          | -                | <p>Какие преимущества имеет Процесс Управления Проблемами?</p> <p><b>Ответ:</b> Процесс Управления Проблемами имеет следующие преимущества:<br/>Улучшение качества ИТ-услуг и Управления;<br/>Повышение производительности труда пользователей и персонала;<br/>Улучшение репутации ИТ-услуг;<br/>Быстрое улучшение качества услуг путем значительного сокращения количества инцидентов и уменьшения рабочей нагрузки на ИТ-организацию.</p>   | ПК-1        | 2  |
| 119.          | -                | <p>Какие виды деятельности включаются в Процесс Управления Проблемами?</p> <p><b>Ответ:</b> В Процесс Управления Проблемами включаются контроль проблем, контроль ошибок, проактивное управление проблемами и предоставление информации.</p>   | ПК-1        | 2  |
| 120.          | -                | <p>Какие являются выходными данными для Процесса Управления Проблемами?</p>  | ПК-1        | 2  |

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса  | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|---|-------------|--|
|               |                  | <b>Ответ:</b> Выходными данными для Процесса Управления Проблемами являются известные ошибки, Запросы на Изменения, новые регистрационные данные о проблемах, закрытые после устранения причины проблемы регистрационные записи и информация для руководства.   |             |  |
| 121.          | -                | Какие задачи выполняет процесс управления изменениями?<br><br><b>Ответ:</b> Процесс управления изменениями отвечает за контролируемое проведение изменений, включая Запросы на Изменения для устранения проблем, предложенные Процессом Управления Проблемами. Управление Изменениями несет ответственность за определение степени воздействия изменения и ресурсов, необходимых для его реализации, а также за планирование, согласование и оценку запрашиваемых изменений.                              | ПК-1        | 2  |
| 122.          | -                | Какая информация предоставляется процессом управления конфигурациями?<br><br><b>Ответ:</b> Процесс Управления Конфигурациями предоставляет важную информацию об элементах инфраструктуры, документации, конфигурации программного и аппаратного обеспечения, ИТ-сервисах и других отношениях типа «связан с», «использует» и «является частью». Эти отношения являются исключительно важными для решения проблем.   | ПК-1        | 2  |
| 123.          | -                | Какие факторы могут указывать на необходимость дополнительных ресурсов для областей, требующих особого внимания?<br><br><b>Ответ:</b> Факторы, указывающие на необходимость дополнительных ресурсов, могут включать в себя издержки, которые несет бизнес из-за инцидентов, количество инцидентов, количество пользователей и бизнес-процессов, затронутых инцидентами, время и затраты на разрешение инцидентов.   | ПК-1        | 2  |
| 124.          | -                | Как можно использовать «болевым показателем» инцидентов для оценки областей, требующих дополнительных ресурсов?<br><br><b>Ответ:</b> «Болевой показатель» инцидентов может быть использован для оценки областей, требующих дополнительных ресурсов, путем учета издержек, которые несет бизнес из-за инцидентов, количества инцидентов, количества пользователей и бизнес-процессов, затронутых инцидентами, времени и затрат на разрешение инцидентов. Это поможет определить области, которым требуется | ПК-1        | 2  |

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса  | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|---|-------------|--|
|               |                  | более действенная поддержка, и понять, насколько они важны для предоставляемых услуг.   |             |  |
| 125.          | -                | Какие причины могут вызвать проблему в процессе Управления Проблемами?<br><br><b>Ответ:</b> Проблемы могут возникать из-за ошибок в документации, ошибок персонала или процедурных ошибок, таких как выпуск неправильной версии программного обеспечения. Также они могут быть вызваны компонентами ИТ-инфраструктуры.  | ПК-1        | 2  |
| 126.          | -                | Какие шаги необходимо выполнить для определения известной ошибки в процессе Управления Проблемами?<br><br><b>Ответ:</b> Необходимо установить причину проблемы, определить Конфигурационные Единицы или группы единиц, ее вызвавшие, установить связь между Конфигурационной Единицей и инцидентом (инцидентами) и определить Известную ошибку.   | ПК-1        | 2  |
| 127.          | -                | Каким образом определяется, нужно ли сделать экстренное исправление известной ошибки?<br><br><b>Ответ:</b> Необходимость экстренного исправления известной ошибки определяется в случаях, когда ошибка приводит к возникновению серьезных инцидентов. Если для выполнения экстренного или быстрого исправления необходимо модифицировать инфраструктуру, то перед этим следует подать Запрос на Изменение. В случае, когда ситуация очень серьезная и задержка решения недопустима, приводится в действие процедура проведения срочных изменений.                                     | ПК-1        | 2  |
| 128.          | -                | Почему может быть принято решение не исправлять известную ошибку?<br><br><b>Ответ:</b> Решение не исправлять известную ошибку может быть принято, если затраты на исправление превышают полученные преимущества, если степень воздействия ошибки приемлема, инцидент легок для исправления или вероятность его повторения невысока, а также в случае, когда исправление известной ошибки вообще невозможно без приложения усилий, несоизмерных проблеме. В таких случаях решение должно быть отражено в системе, чтобы его можно было использовать в Процессе Управления Инцидентами. | ПК-1        | 2  |
| 129.          | -                | Какие преимущества может дать успешное Управление Проблемами?<br><br><b>Ответ:</b> Сокращение количества инцидентов в результате разрешения проблем, сокращение времени, требуемого для   | ПК-1        | 2  |



| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса   | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|--|-------------|--|
|               |                  | разрешения проблем, уменьшение других затрат, связанных с разрешением проблем.   |             |  |
| 130.          | -                | Для каких целей могут быть включены параметры процесса в отчеты об Управлении Проблемами?<br><br><b>Ответ:</b> Для внутренних целей Управления, для оценки и контроля эффективности Управления Проблемами.   | ПК-1        | 2  |
| 131.          | -                | Какой процесс помогает получать достоверную и актуальную информацию об ИТ-инфраструктуре и что в эту информацию входит?<br><br><b>Ответ:</b> Процесс Управления Конфигурациями помогает получать достоверную и актуальную информацию об ИТ-инфраструктуре. В эту информацию входят данные не только о конкретных единицах конфигурации (Конфигурационных Единицах или CI), но и о том, как они связаны друг с другом. Взаимоотношения и взаимосвязи между Конфигурационными Единицами составляют основу для анализа степени воздействия инцидентов, проблем, изменений и т. д. на ИТ-инфраструктуру. | ПК-1        | 2  |
| 132.          | -                | Какие вопросы могут быть решены с помощью процесса Управления Конфигурациями?<br><br><b>Ответ:</b> С помощью процесса Управления Конфигурациями могут быть решены следующие вопросы: какие ИТ-компоненты используются в настоящее время по каждой модели (версии) и на протяжении какого времени, какие ИТ-компоненты нужно выводить из операционной среды и какие требуют модернизации, сколько будет стоить замена определенных компонентов, какие имеются лицензии и достаточно ли их, какие контракты на сопровождение следует пересмотреть и какова степень стандартизации инфраструктуры.      | ПК-1        | 2  |
| 133.          | -                | Как процесс Управления Конфигурациями помогает в обработке изменений и разрешении проблем?<br><br><b>Ответ:</b> Процесс Управления Конфигурациями помогает в обработке изменений путем проведения анализа степени влияния изменений и контроля их реализации. Данный процесс также помогает в разрешении проблем путем идентификации Конфигурационных Единиц, затронутых проблемой, и контроля модификации и замены этих элементов.  | ПК-1        | 2  |
| 134.          | -                | Как процесс Управления Конфигурациями помогает в повышении качества коммерческих услуг?<br><br><b>Ответ:</b> Процесс Управления Конфигурациями помогает в повышении качества коммерческих услуг путем обработки изменений, выявления и разрешения проблем и поддержки  | ПК-1        | 2  |

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса  | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|---|-------------|--|
|               |                  | пользователей. Это приводит к сокращению количества ошибок и уменьшению расходов, что в свою очередь повышает качество предоставляемых услуг.   |             |  |
| 135.          | -                | Какие задачи решаются на этапе "Идентификация" в процессе Управления Конфигурациями?<br><br><b>Ответ:</b> На этом этапе формируется процесс поддержки базы данных в актуальном состоянии, разрабатывается модель данных для регистрации всех ИТ-компонентов инфраструктуры, взаимоотношений между ними и информации о владельце этих компонентов или лица, ответственного за них, а также об имеющейся документации.  | ПК-1        | 2  |
| 136.          | -                | Какой инструмент помогает обеспечить актуальное состояние Конфигурационной Базы Данных на этапе "Контроль" в процессе Управления Конфигурациями?<br><br><b>Ответ:</b> Инструмент контроля помогает обеспечить актуальное состояние Конфигурационной Базы Данных путем принятия, регистрации и мониторинга авторизованных и идентифицированных Конфигурационных Единиц. Наличие контроля гарантирует, что ни одна Конфигурационная Единица не будет добавлена, изменена, заменена или удалена без соответствующего документа, например, утвержденного Запроса на Изменение или скорректированной спецификации. | ПК-1        | 2  |
| 137.          | -                | Какие области можно выделить в сфере действия процесса Управления Конфигурациями?<br><br><b>Ответ:</b> Примерами областей могут стать настольные рабочие места, системы передачи данных, файловые сервисы, сервисы печати и прикладного ПО, центральная процессинговая система, базы данных, телефонные услуги. Для каждой области может быть инициирован отдельный проект в соответствующей управленческой среде.  | ПК-1        | 2  |
| 138.          | -                | Какую информацию о документах могут контролировать процессы Управления Конфигурациями и Управления Изменениями?<br><br><b>Ответ:</b> Процессы Управления Конфигурациями и Управления Изменениями могут контролировать характеристики документов, такие как номера версий, даты публикаций, имена авторов и т. д.  | ПК-1        | 2  |
| 139.          | -                | Какие преимущества может предоставить использование Базисной Конфигурации в управлении проектами?<br><br><b>Ответ:</b> Использование Базисной Конфигурации позволяет упростить планирование проектов, сократить затраты на  | ПК-1        | 2  |

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса  | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|---|-------------|--|
|               |                  | управление, а также проводить политику комбинирования и планирования изменений, например, для пакетных релизов.   |             |  |
| 140.          | -                | Какие вопросы нужно решить перед тем, как новая модель или продукт будут добавлены в инфраструктуру?<br><br><b>Ответ:</b> Перед добавлением новой модели или продукта в инфраструктуру нужно решить вопросы бизнес-интересов пользователя, приемлемости затрат на поддержку и приемлемости уровня воздействия модели/продукта на услугу.  | ПК-1        | 2  |
| 141.          | -                | Как организуется регистрация аппаратных средств и программного обеспечения в Конфигурационной Базе Данных?<br><br><b>Ответ:</b> Аппаратные средства регистрируются при их заказе или получении, а программное обеспечение - при включении в Библиотеку эталонного программного обеспечения (Definitive Software Library — DSL).   | ПК-1        | 2  |
| 142.          | -                | Какую ответственность несет процесс Управления Конфигурациями?<br><br><b>Ответ:</b> Процесс Управления Конфигурациями несет ответственность за контроль всех ИТ-компонентов, регистрацию их в системе и организацию активного взаимодействия с поставщиками и другими процессами (Управление Инцидентами, Проблемами и Изменениями) для обеспечения регистрации только авторизованных и включенных в Каталог Продуктов Конфигурационных Единиц. | ПК-1        | 2  |
| 143.          | -                | Какие факторы могут быть причиной инцидентов, связанных с изменениями в ИТ-инфраструктуре?<br><br><b>Ответ:</b> Факторами, приводящими к инцидентам, могут быть халатность сотрудников, недостаток ресурсов, недостаточная подготовка, слабый анализ воздействия изменения, несовершенство испытаний или «болезни роста».   | ПК-1        | 2  |
| 144.          | -                | Что является причиной появления новых регулярно возникающих ошибок в ИТ-инфраструктуре?<br><br><b>Ответ:</b> Новые услуги и технические средства, внедряемые в ИТ-инфраструктуру (инновации и усовершенствования), а также изменения в ИТ-инфраструктуре могут стать причиной появления новых регулярно возникающих ошибок.   | ПК-1        | 2  |
| 145.          | -                | Каким образом управление релизами помогает обеспечить качество рабочей среды?   | ПК-1        | 2  |

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса  | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|---|-------------|--|
|               |                  | <b>Ответ:</b> Процесс управления релизами использует формальные процедуры и проверки при вводе в работу новых версий, что позволяет обеспечить качество рабочей среды.  |             |  |
| 146.          | -                | Какие преимущества предоставляет включение процесса управления релизами в общий план проекта?<br><br><b>Ответ:</b> Включение процесса управления релизами в общий план проекта позволяет обеспечить достаточное финансирование работы процесса и предотвратить потенциальные потери, вызванные недостатками в планировании и контроле за программными и аппаратными средствами.   | ПК-1        | 2  |
| 147.          | -                | Какие процессы ИТIL входят в задачи Службы Service Desk?<br><br><b>Ответ:</b> Служба Service Desk выполняет действия в рамках ряда базовых процессов ИТIL, таких как Процесс Управления Инцидентами, Процессы Управления Релизами и Изменениями, а также Процесс Управления Конфигурациями.   | ПК-1        | 2  |
| 148.          | -                | Чем отличается Служба Service Desk от Службы Help Desk?<br><br><b>Ответ:</b> Служба Help Desk участвовала только в Процессе Управления Инцидентами, в то время как Служба Service Desk охватывает более широкий спектр деятельности ИТ. Кроме того, Служба Service Desk является единой точкой контакта для пользователей, гарантирующей своевременное решение их вопросов.   | ПК-1        | 2  |
| 149.          | -                | Что описывают таблицы спецификаций?<br><br><b>Ответ:</b> Таблицы спецификаций описывают связи между соглашениями SLA, OLA и UC, а также преобразовывают требования к уровню услуг в технические определения, необходимые для предоставления услуги.   | ПК-1        | 2  |
| 150.          | -                | Какие преимущества имеет Каталог услуг?<br><br><b>Ответ:</b> Каталог услуг является важным коммуникативным инструментом, который помогает в формировании ожиданий пользователя и тем самым облегчает процесс согласования целей и задач заказчика и поставщика услуг. Он также создает представление о ИТ-организации как о поставщике ИТ-услуг, а не только как о технологической организации, выполняющей внедрение и сопровождение технических средств и ПО. | ПК-1        | 2  |
| 151.          | -                | Что представляет собой Соглашение об Уровне Услуг?  | ПК-1        | 2  |

| Номер задания | Правильный ответ | Содержание вопроса   | Компетенция | Номер семестра, в котором используется задание |
|---------------|------------------|--|-------------|--|
|               |                  | <b>Ответ:</b> Соглашение об Уровне Услуг (SLA) — это соглашение между ИТ-организацией и заказчиком, которое подробно оговаривает предоставляемые услуги в нетехнических терминах, на уровне понимания заказчика. Оно является стандартом для оценки и корректировки ИТ-сервисов в течение срока действия соглашения и обычно имеет иерархическую структуру.  |             |  |
| 152.          | -                | Какие преимущества получает ИТ-организация при внедрении процесса Управления Финансами?<br><br><b>Ответ:</b> ИТ-организация получает возможность определять затраты на ИТ-услуги, классифицировать структуру затрат, правильно распределять затраты по ИТ-услугам, использовать различные методы выставления счетов, управлять ИТ-отделом как бизнес-подразделением, возмещать все расходы за счет заказчика, регулярно проверять счета на предмет их реалистичности и формировать поведение заказчиков и пользователей. | ПК-1        | 2  |
| 153.          | -                | Каково главное достоинство деятельности по Составлению бюджета и Ведению бухгалтерского учета в рамках процесса Управления Финансами?<br><br><b>Ответ:</b> Главное достоинство деятельности по Составлению бюджета и Ведению бухгалтерского учета заключается в том, что это предоставляет руководству более полную информацию о затратах на предоставление ИТ-услуг, что позволяет сбалансировать затраты и качество и обеспечить заказчикам финансово-обоснованный ИТ-сервис.  | ПК-1        | 2  |
| 154.          | -                | Какие основные понятия относятся к Управлению Мощностями?<br><br><b>Ответ:</b><br>Управление Производительностью (Performance Management)<br>Определение технических средств для приложения (Application sizing)<br>Моделирование (Modeling)<br>Планирование мощностей (Capacity Planning)   | ПК-1        | 2  |
| 155.          | -                | Каким образом моделирование может помочь в Управлении Мощностями?<br><br><b>Ответ:</b> Моделирование позволяет анализировать различные сценарии и задавать вопросы «что если?», что помогает определить требующуюся для приложений мощность и выработать наилучшее решение.  | ПК-1        | 2  |

#### 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы

Проведение оценки осуществляется путем сопоставления продемонстрированных обучающимся результатов освоения компетенций с заданными критериями.

Для положительного заключения по результатам оценочной процедуры по учебной дисциплине установлено пороговое значение показателя, при котором принимается положительное решение, констатирующее результаты освоения дисциплины.

##### 4.1. Объекты оценивания и наименование оценочных средств

| Формы текущего контроля успеваемости / формы промежуточной аттестации | Объекты оценивания   | Вид занятия / наименование оценочных средств   | Форма проведения оценки  |
|---|--|--|--------------------------|
| Текущий контроль  | Разделы дисциплины   | Задания открытого типа и задания закрытого типа, относящиеся к разделу дисциплины  | Электронная / письменная |
| Промежуточная аттестация  | Обобщенные результаты обучения по дисциплине теоретических знаний и практических навыков | Задания открытого типа и задания закрытого типа из всех разделов дисциплины, сгруппированные в итоговый тест пропорционально трудоёмкости разделов | Электронная / письменная |

##### 4.2. Показатели, критерии и шкала оценки компетенций

Оценка знаний, умений, владений может быть выражена в параметрах «очень высокая», «высокая», соответствующая академической оценке «отлично» (в случае проведения по дисциплине экзамена или зачёта с оценкой) или «зачтено» (в случае проведения по дисциплине зачёта); «достаточно высокая», «выше средней», соответствующая академической оценке «хорошо» (в случае проведения по дисциплине экзамена или зачёта с оценкой) или «зачтено» (в случае проведения по дисциплине зачёта); «средняя», «ниже средней», «низкая», соответствующая академической оценке «удовлетворительно» (в случае проведения по дисциплине экзамена или зачёта с оценкой) или «зачтено» (в случае проведения по дисциплине зачёта); «очень низкая», соответствующая академической оценке «неудовлетворительно» (в случае проведения по дисциплине экзамена или зачёта с оценкой) или «не зачтено» (в случае проведения по дисциплине зачёта).

##### Текущий контроль и промежуточная аттестация

| № п/п | Виды работ   | Критерии оценивания         |                                      |   |  |
|-------|--|-----------------------------|--------------------------------------|---|--|
|       |  | Отсутствует компетенция     | Базовый уровень освоения компетенции | Повышенный уровень освоения компетенции | Продвинутый уровень освоения компетенции |
| 1.    | Текущая аттестация: задания открытого типа и задания закрытого типа, относящиеся к разделу дисциплины            | Выполнено менее 50% заданий | Выполнено от 50 до 60% заданий       | Выполнено от 60 до 75% заданий          | Выполнено свыше 75% заданий              |
| 2.    | Выполнение диагностической работы (сформированной из банка оценочных материалов) при зачёте по итогам 2 семестра | Выполнено менее 50% заданий | Выполнено от 50 до 60% заданий       | Выполнено от 60 до 75% заданий          | Выполнено свыше 75% заданий              |

Критерии оценивания формулируются для каждой компетенции и отражают опознаваемую деятельность обучающегося, поддающуюся измерению.

### Обобщенные критерии оценивания освоения компетенции

| Не зачтено / не удовлетворительно   | Зачтено / Удовлетворительно  | Зачтено / Хорошо   | Зачтено / Отлично  |
|---|--|--|--|
| Отсутствует компетенция   | Базовый уровень освоения компетенции   | Повышенный уровень освоения компетенции  | Продвинутый уровень освоения компетенции   |
| Компетенция не освоена. Обучающийся частично показывает знания, входящие в состав компетенции, понимает их необходимость, но не может их применять. | Компетенция освоена. Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об их применении, умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из полученных знаний | Компетенция освоена. Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач. | Компетенция освоена. Обучающийся показывает глубокие знания, демонстрирует умения и навыки решения сложных задач, умение принимать решения, создавать и применять документы, связанные с профессиональной деятельностью; способен самостоятельно решать проблему/задачу на основе изученных методов, приемов и технологий. |

*Базовый уровень освоения компетенций* - обязательный для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины.

*Повышенный уровень освоения компетенций* - превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для обучающегося.

*Продвинутый уровень освоения компетенций* - максимально возможная выраженность компетенции, важен как качественный ориентир для самосовершенствования так и дополнительное к требованиям ОПОП освоение компетенций с учетом личностных характеристик:

- активное участие в конференциях, конкурсах, круглых столах и т.д. с получением зафиксированного положительного результата по вопросам, включенным в дисциплину;
- разработка и реализация проектов с применением компетенций, указанных в рабочей программе;
- демонстрирует умение применять теоретические знания для решения практических задач повышенной сложности и нестандартных задач;
- выполнение в срок всех поставленных задач.

### Шкала критериев оценивания компетенций

| Оценка                            | Содержание   |
|-----------------------------------|--|
| Не зачтено / не удовлетворительно | Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.  |
| Зачтено / удовлетворительно       | Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.   |
| Зачтено / хорошо                  | Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.  |
| Зачтено / отлично                 | Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостный характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход. |

### **Методические материалы, определяющие процедуры оценивания**

Текущий контроль успеваемости осуществляется: на лекциях, практических (семинарских) и лабораторных занятиях.

Обучающиеся заранее информируются о критериях и процедуре текущего контроля успеваемости преподавателями по соответствующей учебной дисциплине (модуля). Успеваемость при текущем контроле характеризует объем и качество выполненной обучающимся работы по дисциплине (модулю).

Педагогические виды и формы, используемые в процессе текущего контроля успеваемости обучающихся, определяются преподавателем. Выбранный вид текущего контроля обеспечивает наиболее полный и объективный контроль (измерение и фиксирование) уровня освоения результатов обучения по дисциплине.

В целях обеспечения текущего контроля успеваемости преподаватель проводит консультации.

Промежуточная аттестация обучающихся является формой контроля результатов обучения по дисциплине с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся требованиям, установленным образовательной программой.

### **5. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и **при необходимости обеспечивающих коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц.**

Самостоятельная работа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов позволяет своевременно выявить затруднения и отставание и внести коррективы в учебную деятельность. Конкретные формы и виды самостоятельной работы обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем. Выбор форм и видов самостоятельной работы, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования, электронных тренажеров и т.п.).

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа. Для обучающихся с нарушениями зрения предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в устной форме. Для обучающихся с нарушениями слуха предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в письменной форме.

### **Категории обучающихся с ОВЗ, способы восприятия ими информации и методы их обучения**

| Категории обучающихся по нозологиям |   | Методы обучения   |
|-------------------------------------|---|---|
| С нарушениями и зрения              | Слепые. Способ восприятия информации: осязательно-слуховой. | <i>Аудиально-кинестетические</i> , предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания. Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения:<br><i>визуально-кинестетические</i> , предполагающие передачу и восприятие |
|                                     | Слабовидящие.   |   |



| Категории обучающихся по нозологиям           |  | Методы обучения  |
|---|--|--|
|   | Способ восприятия информации: зрительно-осознательно-слуховой                | учебной информации при помощи зрения и осязания;<br><i>аудио-визуальные</i> , основанные на представлении учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие;<br><i>аудио-визуально-кинестетические</i> , базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятия.  |
| С нарушениями и слуха                         | Глухие. Способ восприятия информации: зрительно-осознательно-осознательный.  | <i>Визуально-кинестетические</i> , предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания.<br>Могут использоваться при условии, что аудиальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями слуха:  |
|   | Слабослышащие. Способ восприятия информации: зрительно-осознательно-слуховой | <i>аудио-визуальные</i> , основанные на представлении учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие;<br><i>аудиально-кинестетические</i> , предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания;<br><i>аудио-визуально-кинестетические</i> , базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятия. |
| С нарушениями и опорно-двигательного аппарата | Способ восприятия информации: зрительно-осознательно-слуховой                | – <i>визуально-кинестетические</i> ;<br>– <i>аудио-визуальные</i> ;<br>– <i>аудиально-кинестетические</i> ;<br>– <i>аудио-визуально-кинестетические</i> .  |

## Способы адаптации образовательных ресурсов

*Условные обозначения:*

«+» – образовательный ресурс, не требующий адаптации;

«АФ» – адаптированный формат к особенностям приема-передачи информации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ формат образовательного ресурса, в том числе с использованием специальных технических средств;

«АЭ» – альтернативный эквивалент используемого ресурса

| Категории обучающихся по нозологиям         |               | Образовательные ресурсы |   |  |   |  |
|---|---------------|-------------------------|---|--|---|--|
|   |               | Электронные             |   |  |   | Печатные   |
|   |               | мультимедиа             | графические   | аудио  | текстовые, электронные и аналоги печатных изданий |  |
| С нарушениями и зрения                      | Слепые        | АФ                      | АЭ (например, создание материальной модели графического объекта (3Dмодели)) | +  | АЭ (например, аудио описание)                     | АЭ (например, печатный материал, выполненный рельефно-точечным шрифтом Л.Брайля) |
|   | Слабовидящие  | АФ                      | АФ  | +  | АФ  | АФ   |
| С нарушениями и слуха                       | Глухие        | +                       | +   | АЭ (например, Текстовое описание, гиперссылки) | +   | +  |
|   | Слабослышащие | +                       | +   | АФ   | +   | +  |
| С нарушениями опорно-двигательного аппарата |               | +                       | +   | +  | +   | +  |

## Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ

| Категории обучающихся по нозологиям         | Форма контроля и оценки результатов обучения  |
|---|---|
| С нарушениями зрения                        | – устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;<br>– с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.   |
| С нарушениями слуха                         | – письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;<br>– с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.   |
| С нарушениями опорно-двигательного аппарата | – письменная проверка, с использованием специальных технических средств (альтернативных средства ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;<br>– устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;<br>– с использованием компьютера и специального ПО (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы – предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др. |

### **Задания для текущего контроля для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями**

*Текущий контроль и промежуточная аттестация* обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с использованием оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

*Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ* направлен на своевременное выявление затруднений и отставания в обучении и внесения коррективов в учебную деятельность. Возможно осуществление входного контроля для определения его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала.

### **Задания для промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями**

*Форма промежуточной аттестации* устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

*Промежуточная аттестация*, при необходимости, может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой по завершению изучения раздела или темы дисциплины, междисциплинарного курса, практик и ее разделов с целью оценивания уровня освоения программного материала. Формы и срок проведения рубежного контроля определяются преподавателем с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся.