

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 05.09.2025 10:59:19
Уникальный программный ключ:
04c19ed8bfb98f3bb6c774486b9a8788b8379494



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Управление ИТ-сервисами и контентом» по направлению подготовки 09.03.03 «Прикладная информатика» направленности «ИТ-решения и технологии обработки данных в экономике» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 1

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
«Управление ИТ-сервисами и контентом»

Направление подготовки (специальность)
09.03.03 «Прикладная информатика»

Направленность (профиль)
«ИТ-решения и технологии обработки данных в экономике»

Присваиваемая квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора
2025

Челябинск, 2025 г.

09.03.03 Прикладная информатика, ИТ-решения и технологии обработки данных в экономике, бакалавр, Управление ИТ-сервисами и контентом, 2025, очная

Фонд оценочных средств дисциплины (модуля) одобрен и рекомендован
Проректор по учебной работе утверждено 24.02.2025 А.А. Саламатов

Ученым советом института информационных технологий

Протокол заседания № 6 от 20.02.2025

Председатель Ученого совета
института информационных
технологий

согласовано

Ю. В. Петриченко

Заседанием кафедры информационных технологий и экономической информатики

Протокол заседания № 6 от 20.02.2025

И. о. заведующего кафедрой

согласовано

С.А. Скрипов

Автор (составитель)

Д.С. Богатенков

Структура рабочей программы соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «13» апреля 2021 г. № 247-1



Содержание

| | |
|---|----|
| 1. Паспорт фонда оценочных средств | 3 |
| 2. Перечень формируемых компетенций | 4 |
| 3. Содержание оценочных средств по дисциплине | 5 |
| 3.1. Виды оценочных средств | 5 |
| 3.2. Содержание оценочных средств | 6 |
| 4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации | 33 |
| 4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации | 33 |
| 4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств | 33 |
| 4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций..... | 33 |



1. Паспорт фонда оценочных средств

Направление подготовки: 09.03.03 Прикладная информатика

Направленность: ИТ-решения и технологии обработки данных в экономике

Дисциплина: Управление ИТ-сервисами и контентом

Семестры: 7

Форма промежуточной аттестации: зачёт

Для оценивания результатов обучения используется балльно-рейтинговая система.



2. Перечень формируемых компетенций

Изучение дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» направлено на формирование компетенций, приведённых в 1.

Таблица 1. Результаты обучения по дисциплине.

| Коды компетенции и согласно ФГОС (ОПОП ВО) | Содержание компетенций согласно ФГОС (ОПОП ВО) | Индикаторы достижения компетенции согласно ОПОП | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |
|--|--|--|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.1. Имеет представление о правилах и принципах деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) УК-4.2. Демонстрирует умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения УК-4.3. Имеет навыки делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | Знать принципы деловой устной и письменной коммуникации методы делового общения Уметь применять методы и навыки делового общения Владеть навыками деловой устной и письменной коммуникации Навыками делового общения |
| ПК-1 | Способен проводить обследование организаций, выявлять информационные потребности пользователей, проводить анализ существующих систем и их аналогов, выполнять выбор и обоснование вариантов реализации | ПК-1.1. Демонстрирует знание основных методов сбора требований к программному обеспечению, анализа предметной области ПК-1.2. Демонстрирует умение разрабатывать технико-экономическое обоснование выбора информационной системы ПК-1.3. Имеет практический опыт обследования организаций, разработки и согласования требований для выбора информационной системы | Знать основные стандарты и документы в сфере ИТ, отвечающие за ИТ-аудит, основные принципы внедрения, управления и контроля ИТ-сервисов, основные понятия и определения, сформулированные в документах по управлению ИТ. Уметь применять данные из документов по обследованию ИТ-инфраструктуры на практике, основные принципы внедрения, управления и контроля ИТ-сервисов, основные понятия и определения, сформулированные в документах по управлению ИТ. Владеть навыками формализации процессов обследования ИТ-инфраструктуры, навыками формализации процессов управления ИТ-сервисами. |



3. Содержание оценочных средств по дисциплине

3.1. Виды оценочных средств

Таблица 2. Виды оценочных средств.

| № п/п | Код компетенции/ планируемые результаты обучения | Контролируемые темы/ разделы | Наименование оценочного средства для текущего контроля | Наименование оценочного средства на промежуточной аттестации/№ задания |
|-------|--|---|---|---|
| 1 | УК-4.1. Имеет представление о правилах и принципах деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) Знать принципы деловой устной и письменной коммуникации методы делового общения | Общие сведения о современных ИТ-сервисах и трендах в ИТ. Специфика ИТ-сервисов. Методологии ИТ для управления ИС. Управление контентом. Применение ИТ-сервисов для бизнеса. Планирование, управление, развитие. | Тест | Задания теста № 1-259 |
| 2 | УК-4.2. Демонстрирует умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения Уметь применять методы и навыки делового общения | Общие сведения о современных ИТ-сервисах и трендах в ИТ. Специфика ИТ-сервисов. Методологии ИТ для управления ИС. Управление контентом. Применение ИТ-сервисов для бизнеса. Планирование, управление, развитие. | Тест | Задания теста № 1-259 |
| 3 | УК-4.3. Имеет навыки делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) Владеть навыками деловой устной и письменной коммуникации Навыками делового общения | Общие сведения о современных ИТ-сервисах и трендах в ИТ. Специфика ИТ-сервисов. Методологии ИТ для управления ИС. Управление контентом. Применение ИТ-сервисов для бизнеса. Планирование, управление, развитие. | Тест | Задания теста № 1-259 |
| 4 | ПК-1.1. Демонстрирует знание основных методов сбора требований к программному обеспечению, анализа предметной области Знать основные стандарты и документы в сфере ИТ, отвечающие за ИТ-аудит. основные принципы | Общие сведения о современных ИТ-сервисах и трендах в ИТ. Специфика ИТ-сервисов. Методологии ИТ для управления ИС. Управление контентом. Применение ИТ-сервисов для бизнеса. | Тест | Задания теста № 1-259 |



| | | | | |
|---|---|---|------|-----------------------|
| | внедрения, управления и контроля ИТ-сервисов, основные понятия и определения, сформулированные в документах по управлению ИТ. | Планирование, управление, развитие. | | |
| 5 | ПК-1.2. Демонстрирует умение разрабатывать технико-экономическое обоснование выбора информационной системы. Уметь применять данные из документов по обследованию ИТ-инфраструктуры на практике. основные принципы внедрения, управления и контроля ИТ-сервисов, основные понятия и определения, сформулированные в документах по управлению ИТ. | Общие сведения о современных ИТ-сервисах и трендах в ИТ. Специфика ИТ-сервисов. Методологии ИТ для управления ИС. Управление контентом. Применение ИТ-сервисов для бизнеса. Планирование, управление, развитие. | Тест | Задания теста № 1-259 |
| 6 | ПК-1.3. Имеет практический опыт обследования организаций, разработки и согласования требований для выбора информационной системы. Владеть навыками формализации процессов обследования ИТ-инфраструктуры. навыками формализации процессов управления ИТ-сервисами. | Общие сведения о современных ИТ-сервисах и трендах в ИТ. Специфика ИТ-сервисов. Методологии ИТ для управления ИС. Управление контентом. Применение ИТ-сервисов для бизнеса. Планирование, управление, развитие. | Тест | Задания теста № 1-259 |

Типовые задания, критерии и показатели оценивания в рамках текущего контроля представлены в рабочей программе дисциплины (модуля). Полные комплекты оценочных средств и контрольно-измерительных материалов хранятся на кафедре.

3.2. Содержание оценочных средств

При проведении текущего учебного процесса используется работа в команде, в рамках которой обсуждаются различные вопросы по темам дисциплины, вырабатываются решения, в которых учитываются мнения каждого из участников команды.

В ходе выдачи материала часть лекций ведется с использованием презентаций, терминологии на английском языке.



База тестовых вопросов

| № п/п | Формулировка вопроса | Варианты ответов (полужирным шрифтом – верные варианты) |
|-------|---|--|
| 1. | Что представляет из себя подход ITSM? | a. Подход к управлению ИТ-услугами b. Подход к формированию специализированных ИТ-сервисов c. Подход, согласовывающий только общие цели ИТ и бизнеса d. Подход, помогающий экономическому обоснованию ИТ-целей бизнесу |
| 2. | Каков один из важнейших показателей любого ИТ-сервиса? | a. Временной b. Финансовый c. Системный d. Качественный |
| 3. | Какую информационную систему можно назвать «корпоративной социальной сетью»? | a. Электронный документооборот b. СМ-система c. Корпоративный портал d. Электронная почта |
| 4. | Какой базовый инструмент менеджмента может быть иллюстрацией типового внедрения информационной системы? | a. Цикл Деминга b. Правило Парето c. Диаграмма Исикавы d. Диаграмма Ганта |
| 5. | Какой раздел включен в COBIT 5? | a. Информационная безопасность b. Управление ИТ-рисками c. Управление ИТ-изменениями d. Управление ИТ-знаниями |
| 6. | Кто может находиться на третьей линии Service Desk? | a. Низкоквалифицированный персонал b. Операторы Call-центра c. Сетевые инженеры d. Аутсорсинговая ИТ-компания |
| 7. | Какие базовые типы контуров безопасности перечислены ниже? | a. Персональный и публичный b. Информационный и физический c. Коммерческий и технический d. Компьютерный и мобильный |
| 8. | Принципиальная особенность методологии COBIT | a. Фокус на аудит ИТ b. Фокус на экономику ИТ c. Фокус на пользователей d. Фокус на производство |
| 9. | Основная направленность методологии MSF | a. Продажа ПО b. Работа с пользователями c. Информационная безопасность d. Разработка ПО |
| 10. | Один из важнейших шагов при разработке ИТ-стратегии | a. Инвентаризация ИТ-активов b. Разработка ПО c. Формирование типовых рабочих мест d. Минимизация складских остатков |



| | | |
|-----|--|---|
| 11. | К какому направлению ближе процесс «Управление инфраструктурой»? | a. Технологии b. Бизнес c. Логистика d. Равнозначен для технологий и бизнеса |
| 12. | Что означает аббревиатура V.U.O.D.? | a. Работа с корпоративным устройством вне офис b. Работа с собственным устройством в корпоративных системах c. Работа с личным, и с корпоративным устройством d. Работа с любым сервисом на любом устройстве |
| 13. | Как называется тип Service Desk, в котором нет четкой географической структуры? | a. Распределенный b. Виртуальный c. Децентрализованный d. Гибкий |
| 14. | Что происходит на рынке микропроцессорных технологий? | a. Доля снижается b. Доля не изменяется c. Доля увеличивается d. Рынок потерян |
| 15. | Один из важнейших вопросов, который возникает при планировании внедрения облачных решений в компании | a. Целостность данных b. Безопасность данных c. Актуальность данных d. Отказоустойчивость системы |
| 16. | К какому типу контуров безопасности относятся системы контроля доступа (СКД)? | a. Механический b. Технический c. Информационный d. Физический |
| 17. | Каким образом связаны SLA и Service Desk? | a. Service Desk базируется на SLA b. SLA базируется на Service Desk c. SLA и Service Desk не связаны d. SLA и Service Desk равнозначны и дополняют друг друга |
| 18. | На каком шаге происходит согласование целей ИТ-стратегии с бизнес-целями компании | a. На первом b. На втором c. На третьем d. Такой процесс не предусмотрен |
| 19. | Что означает термин «проблема» в ITIL? | a. Множественный повторяющийся инцидент, нерешаемый в данный период времени b. Единичная ситуация, повлекшая существенное изменение ИТ-ландшафта c. Инцидент, косвенно влияющий на ИТ-инфраструктуру d. Событие, повлекшее изменение ИТ-сервиса путем внедрения инновации |
| 20. | В какой отрасли (в России) наиболее распространены инструменты для бизнес аналитики (BI)? | a. Промышленное производство b. Банковская сфера c. Логистическая сфера d. Юридическая сфера |



| | | |
|-----|--|--|
| 21. | Одно из значений термина Big Data | a. Высокая пропускная способность сети передачи данных b. Файлы большого объема c. Большие объемы данных d. Неструктурированная часть базы данных |
| 22. | Когда может быть пересмотрено соглашение SLA? | a. При внедрении инноваций, существенно влияющих на процессы b. При появлении свободного времени на процессы изменения c. При подписании договоров с подрядчиками d. При смене руководителя какой-либо вспомогательной службы |
| 23. | Какая методология является стандартом «де факто» для формирования ИТ-сервисов? | a. ITIL b. COBIT c. MOF d. PMBOK |
| 24. | Какая модель зрелости по COBIT является самой высокотехнологичной? | a. Превая b. Третья c. Пятая d. Нулевая |
| 25. | Какой тип промышленной автоматизации является наиболее эффективной заменой ручного труда? | a. Рычажные механизмы b. Промышленные роботы c. Система кранов d. Станки с ЧПУ |
| 26. | Что, кроме формирования согласованных целей с бизнесом, предполагает разработка ИТ-стратегии? | a. Формирование общих целей для задач ИТ b. Формирование целей для производства c. Формирование следующего шага развития бизнеса d. Формирование ИТ-бюджета |
| 27. | Какая угроза информационной безопасности считается наиболее серьезной с точки зрения ущерба для бизнеса? | a. Вирусы b. Любые атаки из Интернета c. Внутренняя утечка данных d. Спам |
| 28. | Что означает термин «облачные вычисления»? | a. Подход к управлению информационными технологиями компании b. Подход к формированию новых резервных мощностей c. Подход по работе с большими объемами вычислений d. Подход, означающий применение современных решений в узкоспециализированных сферах деятельности |
| 29. | Какие атрибуты могут быть у сервисов в SLA? | a. Показатели времени, согласованность целям бизнеса, отсутствие ошибок b. Измеримость сервисов по востребованности, проникновению в ИТ c. Атрибуты, измеряющие структуру ИТ-службы и уровень важности сервисов |



| | | |
|-----|---|---|
| | | d. Соответствие обозначенным параметрам времени, качества решения задач, «прозрачности» сервисов |
| 30. | Сколько линий имеет «классический» Service Desk | a. 1 b. 2 c. 3 d. 4 |
| 31. | Что представляет из себя подход ITSM? | a. Подход к управлению ИТ-услугами b. Подход к формированию специализированных ИТ-сервисов c. Подход, согласовывающий только общие цели ИТ и бизнеса d. Подход, помогающий экономическому обоснованию ИТ-целей бизнесу |
| 32. | На каком шаге происходит согласование целей ИТ-стратегии с бизнес-целями компании | a. На первом b. На втором c. На третьем d. Такой процесс не предусмотрен |
| 33. | Какая модель зрелости по COBIT является самой высокотехнологичной? | a. Превая b. Третья c. Пятая d. Нулевая |
| 34. | Сколько линий имеет «классический» Service Desk | a. 1 b. 2 c. 3 d. 4 |
| 35. | Для каких целей могут применяться цифровые «двойники»? | a. Аналитика и бюджетирование в финансовой сфере b. Моделирование производства изделий в машиностроении c. Работа логистических процессов в компании d. Контроль реализации задач в плане ИТ-службы |
| 36. | Как действует адаптивная архитектура безопасности? | a. Решает задачи безопасности раньше, чем возникают инциденты b. Выявляет инциденты в момент их проявления в системе и устраняет c. Вырабатывает решения безопасности по запросу пользователя d. Формирует несколько равнозначных решений ошибок в безопасности |
| 37. | Иллюстрация функции механики приложений и сервисов. | a. Робот-пылесос для бытовых помещений b. Разработка светодиодных решений c. Датчик дождя в автомобилях d. Управление электроэнергией с единого центра управления |
| 38. | Что является основной структурой для управления в ITSM? | a. ИТ-служба b. ИТ-сервисом c. SLA |



| | | |
|-----|--|---|
| | | d. ServiceDesk |
| 39. | Что является первичным в рамках концепции ITSM? | a. ИТ-проекты b. Бизнес-процессы c. Анализ бюджета d. ИТ-сервисы |
| 40. | Что лишнее, из указанного ниже, учитывая структуру ITSM с точки зрения ИТ? | a. Сервисы b. Бизнес-задачи c. Ресурсы d. Процессы |
| 41. | Для какой структуры разрабатываются формализованные ИТ-процессы в ITSM? | a. Для ИТ-подразделения b. Для бизнес-пользователей c. Для бизнес-стратегии d. Для ИТ-задач |
| 42. | Какой, из указанных ниже, процесс не является базовым процессом ITSM? | a. Процесс управления доступностью b. Процесс управления непрерывностью c. Процесс управления уровнем услуг d. Процесс управления ролями |
| 43. | Одним из преимуществ ITSM для руководства компании является | a. Ликвидация скрытых и незапланированных затрат на ИТ b. Формирование системы прогнозирования бизнес-рисков c. Создание ИТ-команды для определенных бизнес-проектов d. Формирование структуры анализа инвестиций в ИТ |
| 44. | Одно из ключевых преимуществ ITSM для пользователей – это | a. Формирование новых KPI под задачи b. Гарантированное выполнение статей затрат в бюджете на ИТ c. Уменьшение времени простоев, связанных с ИТ d. Выявление точек роста в рамках бизнес-процессов |
| 45. | Одним из преимуществ ITSM для ИТ-службы является | a. Сокращение времени на выполнение наименее трудоемких задач для бизнеса b. Получение объективной информации о работе ИТ-службы c. Снижение затрат на все ИТ-проекты, учитывая объем инвестиций и сроки d. Оптимизация персонала не только в ИТ, но и в смежных подразделениях |
| 46. | В каком году появилась версия ITIL v.3.1? | a. 2001 b. 1991 c. 2011 d. 2015 |
| 47. | Чему соответствуют ключевые блоки/направления в ITIL? | a. Процессам b. Книгам c. Требованиям к ИТ d. Бизнес-стратегии |
| 48. | Какие две книги в ITIL составляют | a. Service Support и Service Delivery |



| | | |
|-----|--|--|
| | Service Management? | b. Service Planning и Service Strategy c. Service Strategy и Service Planning d. Service Desk и Service Delivery |
| 49. | Какова ключевая цель книги Business Perspective? | a. Создание плана внедрения ServiceDesk b. Формирование бизнес-стратегии c. Формирование бюджета в ИТ d. Взаимодействие ИТ и бизнеса |
| 50. | Одним из принципов применения методологии ITIL является | a. ITIL помогает формировать документированную структуру ИТ-сервисов b. ITIL помогает выстраивать бизнес-стратегию c. ITIL формирует определенный тип взаимодействия ИТ-службы с Руководством компании d. ITIL помогает выявить финансовые риски бизнеса на уровне аналитики бизнес-процессов |
| 51. | Какой процесс, из указанных ниже, не является базовым по ITIL? | a. Управление мощностями b. Управление заказами c. Управление финансами d. Управление инцидентами |
| 52. | Какой подход лежит в основе работы ServiceDesk? | a. Комплексный b. Рациональный c. Форсированный d. Компонентный |
| 53. | Каковы два основных параметра для контроля в ServiceDesk? | a. Количество и выполнимость задач b. Качество и стоимость запросов c. Количество и качество входящих обращений d. Количество сервисов и показатели их работы |
| 54. | Что такое временное решение? | a. Решение, которое не позволяет осуществлять работу ИТ-сервиса b. Решение, позволяющее осуществлять работу ИТ-сервиса при нехватке финансовых ресурсов у ИТ-службы c. Решение, позволяющее осуществлять работу ИТ-сервиса в минимально необходимом бизнесу варианте d. Решение, позволяющее осуществлять работу ИТ-сервиса без учета требований бизнеса |
| 55. | Чем характеризуется понятие инцидент для бизнес-процесса? | a. Глобальный сбой всей системы, связанной с ИТ b. Потеря ключевых ресурсов у критически важных бизнес-процессов c. Отклонение показателей от норматива, риск в работе бизнес-процесса d. Ошибки системы, которые не сказываются на работе бизнес-процессов |
| 56. | Что в первую очередь учитывается в работе ServiceDesk? | a. SLA b. Договор на обслуживание оборудования c. Положение о подразделении d. Набор документов, инструкций и регламентов по работе с ПО |



| | | |
|-----|--|--|
| 57. | Как называется одна из структур ServiceDesk? | a. Help Desk b. Communication Center c. Main Desk d. Call System |
| 58. | Какой структуры при построении систем ServiceDesk не существует? | a. Call Center b. Service System c. Help Desk d. Service Desk |
| 59. | Какое количество линий технической поддержки предполагается в структуре Help Desk? | a. 3 b. 2 c. 1 d. 4 |
| 60. | На какой линии технической поддержки могут находиться внешние ИТ-консультанты? | a. 3 b. Ни на какой c. 1 d. 2 |
| 61. | Какие базовые блоки управления выделяются в классической структуре ServiceDesk? | a. Инциденты, изменения b. Мощность, проблемы c. Показатели, пользователи d. Процессы, сервисы |
| 62. | Чем по структуре не является SLA? | a. Набор инструкций для бизнес-пользователей b. Договор между бизнесом и ИТ c. Регламент, структурирующий взаимодействия ИТ и бизнеса d. Документ, содержащий показатели для ИТ-сервисов |
| 63. | Как формулируется один из основных вопросов в SLA? | a. Какого качества предоставляемые ИТ-сервисы b. Зачем мы предоставляем те или иные сервисы c. Каким образом предоставляются ИТ-сервисы d. Какой процент потерь ресурсов при внедрении ИТ-сервисов |
| 64. | Кто формирует перечень услуг в SLA? | a. ИТ-служба и внешние интеграторы b. ИТ-служба с участием бизнеса c. Руководство компании d. Переносятся из бизнес-стратегии |
| 65. | Одна из причин пересмотра SLA – это | a. Изменение структуры компании и бизнес-процессов b. Запрос бизнес-пользователя c. Несоответствие планируемых расходов фактическим d. Рекомендация вендоров |
| 66. | Один из инструментов получения информации от бизнеса для SLA – это | a. Формирование набора критически важных задач бизнесом b. Экспертная оценка внештатных бизнес-консультантов c. Вероятностный метод d. Применение метрик без участия бизнеса, опираясь |



| | | |
|-----|---|---|
| | | на ИТ-инфраструктуру |
| 67. | Какое количество групп пользователей является минимально возможным для старта внедрения SLA? | a. 1 b. 5 c. 3 d. 2 |
| 68. | Что такое SLM? | a. Бизнес-стратегия в ИТ b. Связь SLA и ServiceDesk c. Процесс постоянного анализа и оптимизации процессов в SLA d. Процесс постоянного анализа и оптимизации процессов в ServiceDesk |
| 69. | Какое количество ИТ-сервисов является минимальным при первоначальном внедрении SLA? | a. 1 b. 2 c. 10 d. 22 |
| 70. | В какой контур ИБ входит ПО для шифрования данных? | a. Физический b. Информационный c. Административно-юридический d. Ни в один из контуров |
| 71. | Какова самая распространенная угроза в сфере информационной безопасности для многих крупных компаний? | a. Устаревание антивирусного ПО b. Утечка данных c. Использование Wi-Fi d. Разработка собственного ПО |
| 72. | Каким образом с точки зрения контуров ИБ располагается Политика ИБ? | a. Во внутреннем контуре b. Над обоими контурами (объединяет) c. Во внешнем контуре d. Во внешнем на 20%, во внутреннем на 80% |
| 73. | Какой инструмент в ITIL позволяет осуществлять мониторинг ИБ? | a. SLA b. CMDB c. База инцидентов и проблем d. База шифров и паролей |
| 74. | Один из финальных шагов в процессе формирования и управления ИБ в ITIL – это | a. Составление отчетов b. Выявление целей и задач к ПО c. Мониторинг ИБ d. Анализ ИБ |
| 75. | Используют ли банки и финансовые организации корпоративные порталы? | a. Да, используют b. Нет, не используют c. Информация засекречена d. Используют только целевое ПО для работы |
| 76. | Один из вариантов работы корпоративного портала – это | a. Корпоративный блокнот b. Корпоративный форум c. Корпоративная почта d. Корпоративная сеть Wi-Fi |
| 77. | Один из вариантов работы корпоративного портала – это | a. Внутренний интернет-магазин b. Внешний интернет-магазин |



| | | |
|-----|---|---|
| | | с. Корпоративный справочник d. Корпоративная сеть передачи данных |
| 78. | Одна из ключевых предпосылок внедрения корпоративного портала – это | a. Задача Руководителя компании b. Корпоративная ответственность c. Задача вовлечения персонала в работу портала d. Структура взаимодействия и делегирования в компании |
| 79. | Возможно ли внедрение решений для адаптации персонала в рамках корпоративного портала? | a. Нет, невозможно b. Да, возможно c. Данный вопрос до конца не решен d. Зависит от выбранного решения |
| 80. | Выберите одну из особенностей внедрения корпоративных порталов в сфере промышленных производств. | a. Возможны сложности с подключением всех пользователей к portalу ввиду отсутствия локальной сети b. Стремление внедрять инновации c. Множество внештатных специалистов d. Слабая исполнительская дисциплина |
| 81. | Выберите одну из особенностей внедрения корпоративных порталов в сфере компаний, занимающихся маркетингом и организацией мероприятий. | a. Консерватизм в процессах и подходах b. Стремление внедрять инновации c. Жесткая исполнительская дисциплина d. Инновационность решений и процессов |
| 82. | Какова специфика внедрения корпоративных порталов «на лету»? | a. Внедрение с максимальным бюджетом b. Внедрение большинства бизнес-процессов сразу c. Внедрение решения в сжатые сроки с максимальной пользой для бизнеса d. Внедрение наиболее затратных бизнес-процессов сразу, а менее затратных позже |
| 83. | В каком году появилась версия 4.1 методологии COBIT? | a. В 2011 году b. В 2015 году c. В 2001 году d. В 2007 году |
| 84. | Какая версия методологии COBIT является предыдущей к той, которая является актуальной на текущее время? | a. 4.1 b. 4.9 c. 4 d. 4.91 |
| 85. | Чем является тезис «Определение уровня зрелости ИТ-сервисов» в рамках методологии COBIT? | a. Цель b. Процесс c. Проект d. Стратегическая веха |
| 86. | Какое ключевое направление работы COBIT содержит задачу «предоставление существенных преимуществ ИТ»? | a. Управление ресурсами b. Управление рисками c. Предоставление и получение ценности d. Управление производительностью |
| 87. | Сколько уровней зрелости существует в COBIT (учитывая 0-й уровень)? | a. 4 b. 6 c. 5 |



| | | |
|-----|--|--|
| | | d. 7 |
| 88. | Что не входит в окружение проекта PRINCE2? | a. Темы b. Роли c. Принципы d. Процессы |
| 89. | Какая из тем, указанных ниже, не является базовой темой в методологии PRINCE2. | a. Организация b. Планы c. Стратегия d. Прогресс |
| 90. | Какие базовые стандарты применяются для разработки ИТ-стратегии? | a. Никакие b. Стандарты прописываются в рамках бизнес-стратегии c. Стандарты прописываются на отдельные части ИТ-стратегии d. Стандарт единый и применяется ко всем стратегиям |
| 91. | Какой метод проведения аудита, из указанных ниже, не относится к основным? | a. Анкетирование b. Анализ данных в ИТ c. Анализ реализованных бизнес-проектов d. Анализ документации ИТ |
| 92. | Что входит в аудит инфраструктуры? | a. Резервное копирование b. Опрос пользователей c. Создание инструкций для ServiceDesk d. Анкетирование Руководства |
| 93. | С чем связаны ИТ-ресурсы в рамках анализа ИТ-управления? | a. С ИТ-процессами b. С документацией в ИТ c. С бизнес-видением d. С ИТ-целями |
| 94. | Какая задача, из указанных ниже, не является типовой при формировании ИТ-сервисов? | a. Повышение качества эксплуатации ИТ-сервисов b. Решение текущих инцидентов и проблем c. Проектирование бизнес-стратегии d. Реализация системы управления ИТ |
| 95. | Концепция управления какой структурой предполагается в ITSM? | a. ИТ-подразделением b. ИТ-сервисом c. ИТ-бюджетом d. Бизнес-процессами |
| 96. | На основании чего формируются ИТ-сервисы в рамках концепции ITSM? | a. ИТ-проектов b. Бизнес-процессов c. ИТ-стратегии d. Данных от бизнес-пользователей |
| 97. | Что включает в себя ITSM с точки зрения ИТ? | a. Проекты, персонал, бюджет b. Процессы, сервисы, ресурсы c. Бизнес-процессы, показатели, бюджет d. Бизнес-задачи, пользователей, цели ИТ |
| 98. | Ключевое взаимодействие, которое предусматривает ITSM? | a. ИТ и пользователи b. ИТ и ключевые проекты |



| | | |
|------|--|---|
| | | с. ИТ и бизнес d. Только ИТ-сервисы |
| 99. | Что предполагает важнейшая составляющая реализации ITSM? | a. Разработку формализованных процессов ИТ-подразделения b. Формирование ИТ-бюджета c. Создание структуры внутренних процессов в ИТ-отделе с точки зрения пользователей d. Создание структуры поддержки бизнес-пользователей с точки зрения программно-аппаратных решений |
| 100. | Формулировка одного из базовых процессов ITSM звучит, как | a. Процесс управления службами и подразделениями b. Процесс управления взаимодействием c. Процесс управления ролями d. Процесс управления непрерывностью |
| 101. | Одним из преимуществ ITSM для руководства компании является | a. Оценка затрат на ИТ в зависимости от уровня ИТ-услуг b. Формирование системы прогнозирования бизнес-рисков c. Создание ИТ-команды для определенных бизнес-проектов d. Формирование структуры бюджетирования в компании |
| 102. | Одно из ключевых преимуществ ITSM для пользователей – это | a. Формирование листа ожидания реализации задач b. Гарантированное выполнение статей затрат в бюджете на ИТ c. Гарантированное выполнение запросов в соответствии с согласованным уровнем услуг d. Выявление точек роста в рамках бизнес-процессов |
| 103. | Одним из преимуществ ITSM для ИТ-службы является | a. Сокращение времени на выполнение наименее трудоемких задач b. Улучшение возможностей для мотивации ИТ-персонала c. Снижение затрат на все ИТ-проекты d. Оптимизация персонала не только в ИТ, но и в смежных подразделениях |
| 104. | Что в обязательном порядке включает в себя ИТ-сервис? | a. ИТ-ресурсы b. Себестоимость продукции c. Сервисные контракты d. Глобальные бизнес-цели |
| 105. | В каком году появилась версия ITIL v.3? | a. 2001 b. 2016 c. 2007 d. 2013 |
| 106. | В каком году появилась версия ITIL, которая является актуальной на текущий момент? | a. 2005 b. 2010 c. 2015 d. 2011 |



| | | |
|------|---|--|
| 107. | Сколько книг (блоков) включает в себя актуальная, на текущий момент, версия ITIL? | a. 5 b. 7 c. 11 d. 14 |
| 108. | В какую структуру объединяют две книги из ITIL: Service Support и Service Delivery? | a. Service Management b. Service Planning c. Service Strategy d. Service Desk |
| 109. | Какова ключевая цель книги Business Perspective? | a. Управление инцидентами b. Формирование ролей бизнес-пользователей c. Формирование бюджета в ИТ d. Взаимодействие ИТ и бизнеса |
| 110. | Одна из целей внедрения методологии ITIL – это | a. Интеграция сервисов с действующими бизнес-процессами b. Создание единого портала для работы со всеми бизнес-процессами c. Управление персоналом в организации d. Создание бюджета в сфере ИТ |
| 111. | Одним из принципов применения методологии ITIL является | a. ITIL позволяет выработать единый понятийный аппарат с бизнесом b. ITIL помогает выстраивать бизнес-стратегию c. ITIL формирует определенный тип взаимодействия ИТ-службы с Руководством компании d. ITIL помогает выявить теоретические аспекты внедрения ИТ-сервисов |
| 112. | Как еще называют кросс-функциональное взаимодействие? | a. «Вслед за сервисом» b. «Вслед за солнцем» c. «Вслед за процессом» d. «Вслед за бизнесом» |
| 113. | Какова основная суть службы ServiceDesk? | a. Единая структура работы с бизнес-целями b. Система взаимодействия с поставщиками c. Единая точка входа бизнес-пользователей d. Центр мониторинга затрат на ИТ |
| 114. | Как расшифровывается SLA? | a. Соглашение об оптимальных услугах b. Соглашение об уровне сервисов c. Соглашение о взаимодействии в рамках единой информационной системы d. Соглашение о взаимодействии с группой бизнес-пользователей |
| 115. | Какой подход лежит в основе работы ServiceDesk? | a. Комплексный b. Интегрированный c. Разнородный d. Компонентный |
| 116. | Одной из ключевых задач ServiceDesk является | a. Поддержка сервисов b. Поддержка бизнес-пользователей c. Сопровождение продаж d. Сопровождение формирования бюджета |



| | | |
|------|--|---|
| 117. | Что позволяет контролировать ServiceDesk? | a. Количество и качество статей затрат b. Качество работы сетей c. Количество и качество входящих обращений d. Количество сервисов |
| 118. | Пополнение какой информационной базы является одной из важных задач ServiceDesk? | a. Базы данных проектов b. Базы знаний c. Базы инцидентов d. Базы пользователей |
| 119. | Что такое эскалация? | a. Передача задания от бизнес-пользователя в ИТ b. Передача ресурсов внутри ИТ-службы c. Передача инцидента между линиями поддержки d. Передача инцидента от ИТ к бизнес-пользователю |
| 120. | Как выглядит ИТ-сервис в рамках обходного решения? | a. Не предоставляется b. Предоставляется с непрогнозируемым уровнем качества c. Предоставляется в полном объеме d. Предоставляется частично, удовлетворяя критическим задачам сервиса для бизнеса |
| 121. | Какова суть любого инцидента в ИТ? | a. Набор ошибок b. Риски, которые учтены заранее c. Отклонение от нормы в работе ИТ-сервиса d. Полная потеря ИТ-сервиса для бизнеса |
| 122. | Что регламентирует факт инцидента, учитывая показатели сервисов? | a. SLA b. Договор на обслуживание информационных систем c. Положение о подразделении d. Набор документов, инструкций и регламентов по работе с ПО |
| 123. | Сколько линий поддержки в классической структуре службы ServiceDesk? | a. 2 b. 3 c. 5 d. Ни одной |
| 124. | Сколько линий поддержки в самой распространенной структуре службы ServiceDesk? | a. 1 b. 2 c. 3 d. 4 |
| 125. | Как называется одна из ключевых структур ServiceDesk? | a. Call Center b. Communication Center c. Main Center d. Call System |
| 126. | Сколько основных структур по типам ServiceDesk? | a. 3 b. 4 c. 2 d. 8 |
| 127. | Самая распространенная структура при построении систем ServiceDesk – это | a. Call Center b. Service System |



| | | |
|------|--|--|
| | | c. Help Desk d. Service Desk |
| 128. | Какое количество линий технической поддержки предполагается в структуре Service | a. Desk? b. 10 c. 3 d. 6 e. 5 |
| 129. | Какая структура ServiceDesk позволяет выстраивать единую службу поддержки пользователей, независимо от территории? | a. Децентрализованная b. Распределенная c. Формализованная d. Централизованная |
| 130. | Какова одна из ключевых особенностей виртуальной структуры ServiceDesk? | a. Служба является единой на определенной территории b. Единая точка входа при распределенной территориально службе c. Несколько точек входа в структуре службы d. Отсутствие структуры взаимодействия бизнес-пользователей со службой поддержки |
| 131. | На какой линии технической поддержки могут находиться представители вендоров? | a. 3 b. 4 c. 1 d. 2 |
| 132. | Сколько линии технической поддержки способны обеспечить оптимальную работу системы ServiceDesk? | a. 3 b. 2 c. 1 d. Ни одной |
| 133. | Какие ключевые блоки управления выделяются в классической структуре ServiceDesk? | a. Инциденты, изменения, проблемы b. Мощность, доступность, надежность c. Показатели, пользователи, цели d. Процессы, задачи, результаты |
| 134. | Какой блок управления в ServiceDesk формируется исключительно бизнес-пользователями? | a. Изменениями b. Проблемами c. Инцидентами d. Мощностями |
| 135. | Чем по структуре является SLA? | a. Документ, содержащий показатели b. Набор инструкций c. Единую инструкцию по работе ИТ-подразделения d. Документ, являющийся составной частью ИТ-стратегии |
| 136. | Как формулируется один из основных вопросов в SLA? | a. Какие ИТ-сервисы мы предоставляем b. Зачем мы предоставляем те или иные сервисы c. Каким образом предоставляются ИТ-сервисы d. Каким пользователям мы предоставляем ИТ-сервисы |
| 137. | Для какой задачи необходимы нормы качества в SLA? ::Вопрос | a. Формализация бюджета в ИТ b. Контроль бизнес-процессов |



| | | |
|------|---|--|
| | 06_04.:Контролируются ли сроки по ИТ-сервисам в SLA бизнесом? { =Да, контролируются ~Нет, не контролируются ~Сроки в SLA отсутствуют ~Сроки не являются критерием в SLA } | с. Контроль бизнес-пользователей d. Контроль уровня ИТ-сервисов бизнесом |
| 138. | Как представлены услуги для бизнеса в SLA? | a. Перечень бизнес-процессов b. Перечень услуг (со стороны ИТ) c. Набор приоритетов от Руководителя d. Цели и задачи в рамках ИТ-стратегии |
| 139. | С какими параметрами сопоставляется график выполнения работ в SLA? | a. Инциденты и бизнес-задачи b. Инциденты и проблемы c. Фактические показатели по нормативам d. График является автономным параметром в SLA |
| 140. | Входит ли конфиденциальность данных в SLA? | a. Нет, не учитывается b. Да, частично (в рамках только актуальных задач) c. Да, учитывается d. Данный параметр за рамками SLA |
| 141. | Какой параметр в SLA является оценкой качества сервиса, но не всегда в рамках показателей? | a. Надежность b. Удовлетворенность c. Доступность d. Целостность |
| 142. | Одна из причин пересмотра SLA – это | a. Изменение структуры и задач ИТ-службы b. Запрос бизнес-пользователя c. Несоответствие планируемых расходов фактическим d. Рекомендация вендоров |
| 143. | Как могут повлиять инновации в ИТ-сервисах на SLA? | a. Пересмотр SLA b. Закрытие SLA c. Никак не повлияют d. Создание второго документа SLA |
| 144. | Как выглядит частный случай при взаимодействии SLA и ServiceDesk? | a. Множественный SLA b. Множественный ServiceDesk c. Только один SLA в рамках нескольких ServiceDesk d. Две структуры ServiceDesk для каждого SLA |
| 145. | Что является одним из инструментов контроля в SLA? | a. Нормы времени и бюджетирование b. Нормы качества c. Удовлетворенность определенных групп пользователей d. Формализация бизнес-процессов |
| 146. | Один из инструментов получения информации от бизнеса для SLA – это | a. Опрос бизнеса b. Экспертная оценка c. Вероятностный метод d. Применение метрик без участия бизнеса |
| 147. | Какие ИТ-сервисы фиксируются в SLA в первую очередь? | a. Обеспеченные ресурсами ИТ b. Самые распространенные у пользователей c. Ключевые ля бизнеса |



| | | |
|------|---|---|
| | | d. Ключевые для ИТ |
| 148. | Какое количество групп пользователей является достаточным для старта внедрения SLA? | a. 1 b. До 10 c. 4-5 d. 2-3 |
| 149. | Какой норматив для ИТ-сервисов является одним из основных при стартовом формировании SLA? | a. Нормы времени b. Ресурсы аппаратного обеспечения c. Нормы качества d. Количество сервисов |
| 150. | Сколько ключевых лиц подписывает SLA внутри компании? | a. 2 b. 1 c. 4 d. Не важно |
| 151. | Для чего необходимо измерять параметры соблюдения SLA? | a. Для получения информации о ключевых пользователях b. Для получения объективных данных о работе сервисов c. Для понимания текущих затрат на сервисы d. Для удаления неприоритетных сервисов |
| 152. | Как называется процесс постоянного анализа и оптимизации процессов в SLA? | a. Service Level Agreement b. Service Strategy c. Service Level Management d. Service Support |
| 153. | Какой подход применяется при первоначальном внедрении SLA? | a. Максимум ИТ-сервисов b. Минимум ИТ-сервисов (более одного) c. ИТ-сервисы, выбранные пользователями d. Один ИТ-сервис |
| 154. | Какое количество контуров информационной безопасности (ИБ) считается основным? | a. 2 b. 1 c. 4 d. 3 |
| 155. | В какой контур ИБ входит система контроля и учета доступа (СКУД)? | a. Физический b. Информационный c. Административно-юридический d. Ни в один из контуров |
| 156. | В какой контур ИБ входит антивирусное ПО? | a. Физический b. Информационный c. Административно-юридический d. Ни в один из контуров |
| 157. | Что из перечисленного входит в административно-юридический контур ИБ? | a. Документы, акты, приказы, распоряжения b. Аппаратно-программный комплекс c. Только аутсорсинговые решения d. Инструкции в сфере ПО |
| 158. | Какие дополнительные контуры содержит основной контур | a. Открытые и закрытые b. Внутренние и внешние |



| | | |
|------|---|---|
| | информационной безопасности? | c. Защищенные и незащищенные d. Простые и сложные |
| 159. | В каком контуре ИБ находится инструмент – средства межсетевое экранирования? | a. Локальный b. Внутренний c. Защищенный d. Внешний |
| 160. | В каком контуре ИБ находится инструмент – средства активного аудита? | a. Локальный b. Внутренний c. Защищенный d. Внешний |
| 161. | Какой инструмент в ITIL управляет инцидентами в ИБ? | a. SLA b. ServiceDesk c. Service Level Management d. Никакой |
| 162. | Какой инструмент в ITIL позволяет осуществлять мониторинг ИБ? | a. SLA b. CMDB c. Service Level Management d. Никакой |
| 163. | Первый шаг в процессе формирования и управления ИБ в ITIL – это | a. Выявление и формализация требований b. Выявление целей и задач к ПО c. Мониторинг ИБ d. Анализ ИБ |
| 164. | Используют ли государственные службы корпоративные порталы? | a. Да, используют b. Нет, не используют c. Информация засекречена d. Используют только целевое ПО для работы |
| 165. | Один из вариантов работы корпоративного портала – это | a. Корпоративный блокнот b. Корпоративная газета c. Корпоративная почта d. Корпоративная сеть Wi-Fi |
| 166. | Один из вариантов работы корпоративного портала – это ::Вопрос 09_1_04::Один из вариантов работы корпоративного портала – это { ~Внутренний интернет-магазин ~Корпоративная почта =Внутренний «обменник» ~Система управления отгрузками } | a. Внутренний интернет-магазин b. Внешний интернет-магазин c. Внутренний сайт d. Корпоративная сеть передачи данных |
| 167. | Какая характеристика корпоративного портала может служить его позиционированием, как «корпоративная социальная сеть»? | a. Вовлечение b. Снижение времени работы c. Привлекательный дизайн d. Экономия бюджета компании |
| 168. | Что происходит с доступом к информации при внедрении корпоративного портала? | a. Осуществляется медленнее b. Осуществляется сложнее c. Осуществляется дороже d. Осуществляется быстрее |



| | | |
|------|--|--|
| 169. | Что происходит с расходами на связь при внедрении корпоративного портала? | a. Сокращаются b. Увеличиваются c. Не изменяются d. Не учитываются |
| 170. | Как называется структура корпоративного портала для разноплановой работы сотрудников, в том числе вне компании? | a. Виртуальная АТС b. Виртуальный документооборот c. Виртуальный офис d. Виртуальный склад |
| 171. | Может ли корпоративный портал включать функции по работе с проектами? | a. Да, может b. Нет, не может c. Только в виде внешнего модуля d. При дополнительной разработке внутри компании |
| 172. | В каком году корпоративные порталы стали включать в функционал существенные наработки по интеграции с социальными сетями | a. 2001 b. 2015 c. 2010 d. 2009 |
| 173. | Одна из ключевых предпосылок внедрения корпоративного портала – это | a. Развитая корпоративная культура b. Корпоративная ответственность c. Командообразование d. Структура взаимодействия и делегирования в компании |
| 174. | Одна из ключевых предпосылок внедрения корпоративного портала – это | a. Поддержка ТОП-менеджмента b. Поддержка разработчиков c. Информация в прессе о подобных внедрениях d. Удобная система навигации в портале |
| 175. | Наличие каких ресурсов, помимо финансовых, необходимо для внедрения портала? | a. Времени у разработчиков b. Ресурсов для отладки бизнес-процессов c. Временных и человеческих d. Управленческих компетенций |
| 176. | Какова финальная стадия документированного «старта» внедрения корпоративного портала? | a. Инструкция пользователя b. Устав проекта c. Приказ о промышленной эксплуатации d. Приказ о назначении ответственных за проект |
| 177. | Одно из общих правил при внедрении корпоративного портала – это | a. Согласование инструментария для работы b. Создание рабочей группы по каждому разделу портала c. Удаление лишних документов в хранилище d. Выделение ресурсов для развертывания ПО |
| 178. | Одно из общих правил при внедрении корпоративного портала – это | a. Система рейтингов и мотивации b. Создание одной роли пользователей c. Внедрение новых инструментов безопасности сети d. Интеграция корпоративного портала с социальными сетями |
| 179. | Какова одна из ключевых функций корпоративного портала для HR-специалиста? | a. Кадровые документы b. Адаптация новых сотрудников c. Выяснение потребностей пользователей |



| | | |
|------|---|--|
| | | d. Вовлечение в проекты для смежных подразделений |
| 180. | Какова одна из ключевых функций корпоративного портала для Руководителя? | a. Управленческие документы b. Контроль исполнительской дисциплины c. Выяснение целей пользователей d. Вовлечение в проекты для смежных подразделений |
| 181. | Какова одна из ключевых функций корпоративного портала для ИТ-службы? | a. Создание инструкций пользователями b. Формирование единой точки доступа к информации c. Выяснение целей пользователей d. Вовлечение в проекты для смежных подразделений |
| 182. | Одна из ключевых задач ИБ для корпоративного портала – это | a. Разграничение ролей и прав доступа b. Формирование документов для работы с корпоративным порталом c. Внесение изменений в текущий функционал пользователей d. Снижение хранения документов в корпоративном портале |
| 183. | Выберите одну из особенностей внедрения корпоративных порталов в сфере промышленных производств. | a. Консерватизм в процессах и подходах b. Стремление внедрять инновации c. Множество внештатных специалистов d. Слабая исполнительская дисциплина |
| 184. | Выберите одну из особенностей внедрения корпоративных порталов в сфере многопрофильных холдингов. | a. Единая площадка для работы b. Консерватизм в процессах c. Несколько площадок генерации информации d. Только одно производство или направление услуг |
| 185. | Выберите одну из особенностей внедрения корпоративных порталов в сфере компаний, занимающихся маркетингом и организацией мероприятий. | a. Консерватизм в процессах и подходах b. Стремление внедрять инновации c. Жесткая исполнительская дисциплина d. Мобильность большинства сотрудников |
| 186. | Что характерно для корпоративных порталов в сфере компаний, занимающихся маркетингом и организацией мероприятий? | a. Высокий уровень коммуникаций b. Низкий уровень коммуникаций c. Постоянное делегирование задач d. Привлечение внешних компаний на реализацию всех бизнес-процессов |
| 187. | Что характеризует специфику внедрения корпоративных порталов «на лету»? | a. Внедрение с максимальным бюджетом b. Внедрение большинства бизнес-процессов сразу c. Внедрение одного из ключевых или массовых бизнес-процессов d. Внедрение наиболее затратных бизнес-процессов сразу, а менее затратных позже |
| 188. | Выберите решение, из представленных ниже, которое проблематично внедрить «на лету». | a. Корпоративные коммуникации в формате видеоконференций b. Адресно-телефонный справочник c. Хранилище документов d. Корпоративные фотоотчеты |
| 189. | Выберите решение, из представленных | a. Интеграцию портала с CRM-системой |



| | | |
|------|---|--|
| | ниже, которое проблематично внедрить «на лету». | b. Адресно-телефонный справочник c. Хранилище документов d. Общий календарь событий |
| 190. | Выберите решение, из представленных ниже, которое проблематично внедрить «на лету». | a. Управление проектами в компании b. Адресно-телефонный справочник c. Визуальное отображение курсов валют и других информеров d. Корпоративные фотоотчеты |
| 191. | Один из показателей внедрения корпоративных порталов, указанных компанией Gartner Inc. | a. Повышение стоимости бизнес-процессов b. Снижение выработки на сотрудника c. Увеличение расходов на ИТ-сервисы d. Сокращение затрат компании |
| 192. | Один из показателей внедрения корпоративных порталов, который может измерять эффект от внедрения. | a. Безопасность сетей компании b. Стоимость нормо-часа работы сотрудника c. Централизованный доступ сотрудников к ключевым документам компании d. Усиление финансового контроля над ИТ-сервисами |
| 193. | Одна из первых компаний, использовавшая дополненную реальность в устройствах? | a. AMAZON b. YOTA c. Google |
| 194. | Для каких целей могут применяться цифровые «двойники»? | a. Формирование бюджета для производства b. Моделирование технологического процесса c. Выработка стратегического плана компании |
| 195. | Где применяется технология блокчейн? | a. Защита сетей в организации b. Нахождение инноваций в бизнесе c. Электронные деньги |
| 196. | Как действует адаптивная архитектура безопасности? | a. Проактивно вырабатывает решения безопасности b. Реактивно вырабатывает решения безопасности c. Вырабатывает решения безопасности по запросу пользователя |
| 197. | Где, в бытовой среде, применяется тренд механики приложений и сервисов? | a. Автомобилестроение b. Виртуальные решения безопасности c. «Умный дом» |
| 198. | Самая популярная ERP-система в России по количеству внедрений? | a. SAP b. 1С-Предприятие c. Microsoft |
| 199. | В какой отрасли больше всего внедрений систем электронного документооборота (СЭД) в России? | a. Госсектор b. Финансовые услуги c. Телеком |
| 200. | Где применяются диалоговые системы? | a. Системы аналитики и статистики b. Сотовая телефонная связь c. Сайты, решения для службы поддержки |
| 201. | В каком году появилась первая версия | a. В 1990 году |



| | | |
|------|---|--|
| | методологии COBIT? | b. В 1999 году c. В 1996 году d. В 2001 году |
| 202. | В каком году появилась пятая версия методологии COBIT? | a. В 2010 году b. В 2011 году c. В 2001 году d. В 2012 году |
| 203. | Какая версия методологии COBIT является актуальной на текущее время? | a. 5 b. 3 c. 7 d. 2 |
| 204. | Какова одна из ключевых целей методологии COBIT? | a. Обеспечение связи ИТ с требованиями бизнеса b. Внедрение новой финансовой модели в компании c. Управление рисками в ключевых ИТ-сервисах d. Формирование КРІ для сотрудников смежных подразделений |
| 205. | Какова одна из ключевых целей методологии COBIT? | a. Определение уровня зрелости ИТ-сервисов b. Внедрение новой финансовой модели в компании c. Управление рисками в ключевых ИТ-сервисах d. Формирование КРІ для сотрудников смежных подразделений |
| 206. | Каков один из ключевых принципов COBIT? | a. Формирование целей в ИТ без интеграции с бизнесом b. Комплексный взгляд на предприятие c. Единое понимание руководства и управления d. Формирование распределенного бюджетирования под каждый ИТ-сервис |
| 207. | Каков один из ключевых принципов COBIT? | a. Формирование целей в ИТ без интеграции с бизнесом b. Разделение руководства и управления c. Единое понимание руководства и управления d. Формирование распределенного бюджетирования под каждый ИТ-сервис |
| 208. | Что, из указанного ниже, не является бизнес-требованием по COBIT? | a. Эффективность b. Вариативность c. Целостность d. Доступность |
| 209. | Какое ключевое направление работы COBIT содержит задачу «концентрация на оптимизации издержек»? | a. Предоставление и получение ценности b. Управление рисками c. Управление ресурсами d. Управление производительностью |
| 210. | Какое ключевое направление работы COBIT содержит задачу «оптимизация инвестиций в ИТ-ресурсы»? | a. Предоставление и получение ценности b. Управление рисками c. Управление ресурсами d. Управление производительностью |
| 211. | Сколько уровней зрелости существует в | a. 4 |



| | | |
|------|---|--|
| | СОВИТ (не учитывая 0-й уровень)? | b. 5 c. 6 d. 7 |
| 212. | На каком уровне зрелости вводятся KPI (не учитывая 0-й уровень)? | a. 1 b. 2 c. 3 d. 4 |
| 213. | На каком уровне зрелости появляется начальная структура ServiceDesk (не учитывая 0-й уровень)? | a. 1 b. 2 c. 3 d. 4 |
| 214. | На каком уровне зрелости происходит самоадаптация системы (не учитывая 0-й уровень)? | a. 2 b. 3 c. 4 d. 5 |
| 215. | На каком уровне зрелости процессы совершенствуются на уровне рабочей группы или подразделения? | a. 1 b. 2 c. 3 d. 4 |
| 216. | Как выглядит подход руководства к решению ИТ-проблем на 1-м уровне зрелости? | a. Хаотичный b. Системный c. Разнонаправленный d. Стабильный |
| 217. | На каком уровне зрелости появляются процессы планирования, функционирования и мониторинга ИТ (не учитывая 0-й уровень)? | a. 2 b. 3 c. 4 d. 5 |
| 218. | Как выглядят показатели производительности на 3-м уровне зрелости? | a. Зафиксированы и отслеживаются b. Производится локальный мониторинг c. Не отслеживаются d. Фиксируются время от времени |
| 219. | Как выглядят «лучшие практики» на 4-м уровне зрелости? | a. Не применяются b. Видоизменяются c. Применяются периодически, результаты не учитываются d. Результаты всех процессов приводятся в соответствие с ними |
| 220. | На каком уровне зрелости инновации применяются особенно масштабно (не учитывая 0-й уровень)? | a. 2 b. 3 c. 4 d. 5 |
| 221. | В каком году была разработана методология PRINCE2? | a. 1999 b. 1989 c. 2009 d. 1979 |



| | | |
|------|--|--|
| 222. | Какова одна из особенностей методологии PRINCE2? | a. Система документооборота, сопровождающая все процессы b. Формирование единого документа для работы c. Набор рабочих инструкций для ПО d. Отсутствие системы документооборота в методологии |
| 223. | Какова одна из особенностей методологии PRINCE2? | a. Четкое определение владельцев процессов во всех процессах b. Единый владелец всех процессов c. Владельцы процессов определены в рамках отделов и департаментов d. Отсутствие владельцев в большинстве процессов |
| 224. | Что входит в окружение проекта PRINCE2? | a. Процессы, проекты, цели b. Процессы, темы, принципы c. Роли, финансы, KPI d. Задачи, методы, ресурсы |
| 225. | Какой из принципов, указанных ниже, не является базовым принципом в методологии PRINCE2. | a. Акцент на продуктах b. Управление по этапам c. Управление по финансам d. Управление по исключениям |
| 226. | Какой из принципов, указанных ниже, не является базовым принципом в методологии PRINCE2. | a. Учет предыдущего опыта b. Прогнозирование новых проектов c. Определенные роли и обязанности d. Адаптация к условиям проекта |
| 227. | Какая из тем, указанных ниже, не является базовой темой в методологии PRINCE2. | a. Риск b. Планы c. Цели d. Качество |
| 228. | Какая из тем, указанных ниже, не является базовой темой в методологии PRINCE2. | a. Организация b. Планы c. Ресурсы d. Прогресс |
| 229. | Какой из процессов, указанных ниже, не является базовым процессом в методологии PRINCE2. | a. Инициация проекта b. Контроль этапа c. Учет задач d. Завершение проекта |
| 230. | Какой из процессов, указанных ниже, не является базовым процессом в методологии PRINCE2. | a. Руководство проектом b. Контроль этапа c. Формирование отчетности d. Управление границами этапа |
| 231. | Какой является ИТ-стратегия в рамках бизнес-стратегии? | a. Аналогичной b. Поддерживающей c. Основной d. Исключающей |
| 232. | Что характеризует стандартизацию ИТ-стратегии? | a. Стандарты отсутствуют b. Стандарты прописываются в рамках бизнес- |



| | | |
|------|--|---|
| | | стратегии с. Стандарты прописываются на отдельные части ИТ-стратегии d. Стандарт единый и применяется ко всем стратегиям |
| 233. | В какой глобальный стратегический блок для бизнеса входит ИТ-стратегия? | a. Миссия компании b. Бизнес-стратегия c. Бизнес-план d. Тактический план в ИТ |
| 234. | На каком уровне находится ИТ-стратегия с точки зрения иерархии стратегического менеджмента? | a. 2 b. 3 c. 4 d. 5 |
| 235. | Как называется уровень, на котором находится ИТ-стратегия? | a. Оперативный b. Стратегический c. Тактический d. Фундаментальный |
| 236. | Сколько ключевых шагов содержится в ИТ-стратегии? | a. 2 b. 3 c. 4 d. 5 |
| 237. | Что необходимо на первом шаге разработки ИТ-стратегии? | a. Исходные данные от бизнеса b. Данные от пользователей c. Информация от ИТ-специалистов d. Бухгалтерские данные |
| 238. | Какие показатели обязательно закладываются в результат формирования ИТ-стратегии? | a. Показатели выручки по компании b. Показатели удовлетворенности пользователей c. Показатели деятельности компании с точки зрения ИТ d. Показатели отклонений в бюджетной оценке |
| 239. | Каков один из ключевых факторов проработки и планирования внедрения локальных информационных систем в рамках ИТ-стратегии? | a. Отказоустойчивость b. Простота в работе c. Минимальная стоимость внедрения d. Интеграция между собой |
| 240. | Какое действие является одним из основных на первом шаге при разработке ИТ-стратегии? | a. Анализ текущего состояния в ИТ b. Опрос пользователей c. Анализ документации по системам d. Выяснение потребностей бизнеса в ИТ |
| 241. | Какой метод проведения аудита, из указанных ниже, не относится к основным? | a. Анкетирование b. Анализ данных в ИТ c. Создание экспертного набора данных d. Анализ документации ИТ |
| 242. | Какой метод проведения аудита, из указанных ниже, не относится к основным? | a. Анкетирование b. Анализ данных в ИТ c. Анализ данных по налогам d. Анализ документации ИТ |



| | | |
|------|---|--|
| 243. | Для какой основной цели необходимы сбор и обработка статистики с инфраструктуры, ПО? | a. Получение данных о работе пользователей b. Получение объективных данных по программно-аппаратному комплексу c. Формирование потребностей для закупа d. Создание прогноза работы решений для целей бизнеса |
| 244. | Какой метод обследования в рамках стратегического ИТ-аудита не является основным? | a. Опрос b. Запрос глобальной информации у бизнеса c. Анкетирование d. Анализ документов |
| 245. | Какой блок не является типовым блоком структуры ИТ-аудита? | a. Поддержка пользователей b. Функциональность системы c. Техническая реализация d. Интеграция информационных систем |
| 246. | В каком блоке ИТ-аудита находится задача по анализу технической документации? | a. Функциональность системы b. Техническая реализация c. Интеграция информационных систем d. Документирование информационных систем |
| 247. | Что не входит в аудит инфраструктуры? | a. Опрос пользователей b. Электропитание c. Сети d. Резервное копирование |
| 248. | Какой шаг является предшествующим шагу «подготовка предложения по результатам ИТ-аудита»? | a. Подготовка выводов b. Подготовка целей c. Подготовка рекомендаций d. Подготовка структуры ИТ-службы |
| 249. | С чем связаны ИТ-процессы в рамках анализа ИТ-управления? | a. С ИТ-ресурсами b. С документацией в ИТ c. С бизнес-видением d. С бизнес-пользователями |
| 250. | Что реализуется в филиальной сети при создании ключевого решения (ядра)? | a. Интеграция b. Эскалация c. Тиражирование d. Укрупнение |
| 251. | Какая задача, из указанных ниже, не является типовой при формировании ИТ-сервисов? | a. Повышение качества эксплуатации ИТ-сервисов b. Решение текущих инцидентов и проблем c. Прогнозирование бизнес-целей d. Реализация системы управления ИТ |
| 252. | Какой подход к решению инцидентов наиболее выгоден бизнесу? | a. Проактивный b. Реактивный c. Распределенный d. Последовательный |
| 253. | Что лежит в основе контроля эксплуатации ИТ-активов? | a. Совокупность ИТ-ресурсов b. Бизнес-процессы c. Миссия компании d. Программное обеспечение |



| | | |
|------|--|--|
| 254. | Какой процесс управления в ITSM, из указанных ниже, является одним из важнейших для работы пользователей с ИТ-решениями? | a. Управление проблемами b. Самообслуживание c. Управление конфигурациями d. Управление доступностью |
| 255. | Какой тезис, из указанных ниже, не является одним из основных при формировании ИТ для бизнеса? | a. Стратегия бизнеса и бизнес-процессы b. Приоритет в работе пользователей определенных категорий c. Бизнес-приоритеты d. Интеграция решений ИТ в бизнес процессы |
| 256. | Какой тезис, из указанных ниже, не является одним из основных при формировании ИТ для бизнеса? | a. Стратегия бизнеса и бизнес-процессы b. Реализация и сопровождение только глобальных задач бизнеса c. Бизнес-приоритеты d. Интеграция решений ИТ в бизнес процессы |
| 257. | Какое направление не является ключевым при формировании ИТ для бизнеса? | a. Люди b. Процессы c. Технологии d. Рентабельность |
| 258. | Одним из ключевых аспектов реализации ИТ-сервисов является | a. Экономия, вызванная нововведениями в ИТ b. Оптимизация численности персонала c. Повышение стоимости поддержки ИТ-сервисов d. Снижение объема работ у специалистов технической поддержки |
| 259. | Одним из ключевых аспектов реализации ИТ-сервисов является | a. Процент проектов, завершенных в рамках предложенных графика и бюджета b. Оптимизация численности персонала c. Повышение стоимости поддержки ИТ-сервисов d. Снижение объема работ у специалистов технической поддержки |



4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации

Зачёт проводится в виде тестирования. Студент должен ответить на вопросы закрытого типа, которые предполагают выбор вариантов ответа, а также на вопросы открытого типа, которые не предполагают вариантов ответа, правильный ответ требуется написать самостоятельно. Всего 20 тестовых вопросов. Продолжительность теста – 35 минут.

4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств

Тест формируется в системе электронного обучения MOODLE.

Максимальный балл за тест — 100 баллов.

| Оценка | Зачтено | Незачтено |
|--|---------------|-------------|
| Баллы | 100-60 баллов | 59-0 баллов |
| Уровень освоения проверяемых компетенций | высокий | низкий |

4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

При подведении итогов учитываются результаты только промежуточной аттестации:

0-59 баллов – незачет;

60-100 баллов – зачет;

Особенности проведения процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обозначены в рабочей программе дисциплины (модуля).

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:

1. Высокий уровень сформированности компетенций соответствует оценке зачтено:
 - предполагает формирование компетенций на высоком уровне;
 - знание теоретических разделов изучаемой дисциплины на уровне не ниже оценки удовлетворительно;
 - студент умеет применять на практике знания, полученные в рамках изучения дисциплины
 - формируются навыки использования теоретических и практических разделов дисциплины для решения задач профессиональной деятельности;
2. Низкий уровень соответствует оценке незачтено.