

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Гаскаев Сергей Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 05.09.2025 10:57:12  
Уникальный программный ключ:  
04c19ed81f98f4b6c77a48b9ca8788b8312324



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 практика ИТ-консалтинга (продвинутый уровень)» по направлению подготовки 02.04.02 «Фундаментальная информатика и информационные технологии» направленности «Интеллектуальные технологии» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 1

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)  
**«Управление ИТ-сервисами и практика ИТ-консалтинга (продвинутый уровень)»**

Направление подготовки (специальность)  
**02.04.02 «Фундаментальная информатика и информационные технологии»**

Направленность (профиль)  
**«Интеллектуальные технологии»**

Присваиваемая квалификация  
**Магистр**

Форма обучения  
**Очная**

Год набора  
**2025**

Челябинск, 2025 г.

**02.04.02   Фундаментальная информатика и информационные технологии, Интеллектуальные технологии, магистр, *Управление ИТ-сервисами и практика ИТ-консалтинга (продвинутый уровень)*, 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)

Ю.В. Петриченко

**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 .....	6
3.1. Виды оценочных средств .....	6
3.2. Содержание оценочных средств .....	8
4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации .....	35
4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации .....	35
4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств .....	35
4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций.....	35



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 практика ИТ-консалтинга (продвинутый уровень)» по направлению подготовки 02.04.02 «Фундаментальная информатика и информационные технологии» направленности «Интеллектуальные технологии» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 3

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

Направление подготовки: 02.04.02 Фундаментальная информатика и информационные технологии

Направленность: Интеллектуальные технологии

Дисциплина: Управление ИТ-сервисами и практика ИТ-консалтинга (продвинутый уровень)

Семестры: 2

Форма промежуточной аттестации: зачёт

Для оценивания результатов обучения используется балльно-рейтинговая система.



## 2. Перечень формируемых компетенций

Изучение дисциплины «Управление ИТ-сервисами и практика ИТ-консалтинга (продвинутый уровень)» 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-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1. Определяет этапы жизненного цикла проекта и выстраивает последовательность их реализации. УК-2.2. Формулирует проблему, на решение которой направлен проект, грамотно определяет цель проекта. УК-2.3. Проектирует решение конкретных задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения.	Знать: этапы и модели жизненного цикла ПО и ИТ-сервисов основные категории, понятия и принципы управления проектами в целях решения производственных задач в практической деятельности Уметь: применять технологии проектного управления на всех этапах жизненного цикла проекта Владеть: Навыками принятия решений в проектном управлении
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Разрабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели. УК-3.2. Умеет организовывать и руководить работой команды. УК-3.3. Демонстрирует понимание результатов работы команды и личных действий в ней.	Знать: основные процессы формализации взаимоотношений с клиентами и партнерами и командой в процессе разработки и внедрения ИТ-сервисов. Уметь: применять данные знания для практических проектов внедрения, учитывая специфику компаний. Владеть: навыками формализации взаимоотношений при решении задач управления ИТ-сервисами и контентом.
ПК-5	Способность к установке, администрированию программных систем и систем управления базами данных, оптимизации функционирования информационных систем и баз данных; способность проводить анализ системных проблем обработки информации, разрабатывать предложения по реализации технического сопровождения и	ПК-5.1. Демонстрирует знание архитектуры и администрирования информационных систем, систем управления базами данных, системного программного обеспечения, требований информационной безопасности ПК-5.2. Демонстрирует	Знать: основные принципы внедрения, управления и контроля ИТ-сервисов, основные понятия и определения, сформулированные в документах по управлению ИТ. Уметь: применять данные из документов по управлению ИТ на практике; применять данные знания для практических



	перспективного развития информационных систем и баз данных	умения выбирать аппаратное и программное обеспечение исходя из требований к функционированию ИС и баз данных, разрабатывать предложения по реализации сопровождения и развития информационных систем и ИТ-сервисов ПК-5.3. Имеет практический опыт установки, администрирования и интеграции программных систем и систем управления базами данных	проектов внедрения, учитывая специфику компаний. Владеть: 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-2.1. Определяет этапы жизненного цикла проекта и выстраивает последовательность их реализации. Знать: этапы и модели жизненного цикла ПО и ИТ- сервисов основные категории, понятия и принципы управления проектами в целях решения производственных задач в практической деятельности	Раздел 1. Общие сведения о современных ИТ- сервисах и трендах в ИТ Раздел 2. Специфика ИТ- сервисов. Методологии ИТ для управления ИС. Управление контентом Раздел 3. Применение ИТ- сервисов для бизнеса. Планирование, управление, развитие	Тест	Задания теста № 1-259
2	УК-2.2. Формулирует проблему, на решение которой направлен проект, грамотно определяет цель проекта. Уметь: применять технологии проектного управления на всех этапах жизненного цикла проекта	Раздел 1. Общие сведения о современных ИТ- сервисах и трендах в ИТ Раздел 2. Специфика ИТ- сервисов. Методологии ИТ для управления ИС. Управление контентом Раздел 3. Применение ИТ- сервисов для бизнеса. Планирование, управление, развитие	Тест	Задания теста № 1-259
3	УК-2.3. Проектирует решение конкретных задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения. Владеть: Навыками принятия решений в проектном управлении	Раздел 1. Общие сведения о современных ИТ- сервисах и трендах в ИТ Раздел 2. Специфика ИТ- сервисов. Методологии ИТ для управления ИС. Управление контентом Раздел 3. Применение ИТ- сервисов для бизнеса. Планирование, управление, развитие	Тест	Задания теста № 1-259
4	УК-3.1. Разрабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели. Знать: основные процессы формализации взаимоотношений с клиентами и партнерами и	Раздел 1. Общие сведения о современных ИТ- сервисах и трендах в ИТ Раздел 2. Специфика ИТ- сервисов. Методологии ИТ для управления ИС. Управление контентом Раздел 3. Применение ИТ-	Тест	Задания теста № 1-259



	командой в процессе разработки и внедрения ИТ-сервисов.	сервисов для бизнеса. Планирование, управление, развитие		
5	УК-3.2. Умеет организовывать и руководить работой команды. Уметь: применять данные знания для практических проектов внедрения, учитывая специфику компаний.	Раздел 1. Общие сведения о современных ИТ-сервисах и трендах в ИТ Раздел 2. Специфика ИТ-сервисов. Методологии ИТ для управления ИС. Управление контентом Раздел 3. Применение ИТ-сервисов для бизнеса. Планирование, управление, развитие	Тест	Задания теста № 1-259
6	УК-3.3. Демонстрирует понимание результатов работы команды и личных действий в ней. Владеть: навыками формализации взаимоотношений при решении задач управления ИТ-сервисами и контентом.	Раздел 1. Общие сведения о современных ИТ-сервисах и трендах в ИТ Раздел 2. Специфика ИТ-сервисов. Методологии ИТ для управления ИС. Управление контентом Раздел 3. Применение ИТ-сервисов для бизнеса. Планирование, управление, развитие	Тест	Задания теста № 1-259
7	ПК-5.1. Демонстрирует знание архитектуры и администрирования информационных систем, систем управления базами данных, системного программного обеспечения, требований информационной безопасности Знать: основные принципы внедрения, управления и контроля ИТ-сервисов, основные понятия и определения, сформулированные в документах по управлению ИТ.	Раздел 1. Общие сведения о современных ИТ-сервисах и трендах в ИТ Раздел 2. Специфика ИТ-сервисов. Методологии ИТ для управления ИС. Управление контентом Раздел 3. Применение ИТ-сервисов для бизнеса. Планирование, управление, развитие	Тест	Задания теста № 1-259
8	ПК-5.2. Демонстрирует умения выбирать аппаратное и программное обеспечение исходя из требований к функционированию ИС и баз данных, разрабатывать предложения по реализации сопровождения и развития информационных систем и ИТ-сервисов Уметь: применять данные из	Раздел 1. Общие сведения о современных ИТ-сервисах и трендах в ИТ Раздел 2. Специфика ИТ-сервисов. Методологии ИТ для управления ИС. Управление контентом Раздел 3. Применение ИТ-сервисов для бизнеса. Планирование, управление, развитие	Тест	Задания теста № 1-259



	документов по управлению ИТ на практике; применять данные знания для практических проектов внедрения, учитывая специфику компаний.			
9	ПК-5.3. Имеет практический опыт установки, администрирования и интеграции программных баз данных Владеть: навыками формализации процессов управления ИТ-сервисами.	Раздел 1. Общие сведения о современных ИТ-сервисах и трендах в ИТ Раздел 2. Специфика ИТ-сервисов. Методологии ИТ для управления ИС. Управление контентом Раздел 3. 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

#### База тестовых вопросов

№ п/п	Формулировка вопроса	Варианты ответов (полужирным шрифтом – верные варианты)
1.	Что представляет из себя подход ITSM?	<b>a. Подход к управлению ИТ-услугами</b> 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>b. Финансовый</b> c. Системный d. Качественный
3.	Какую информационную систему можно назвать «корпоративной социальной сетью»?	a. Электронный документооборот b. СМ-система <b>c. Корпоративный портал</b> d. Электронная почта
4.	Какой базовый инструмент менеджмента может быть иллюстрацией типового внедрения информационной системы?	<b>a. Цикл Деминга</b> b. Правило Парето c. Диаграмма Исикавы d. Диаграмма Ганта
5.	Какой раздел включен в COBIT 5?	a. Информационная безопасность <b>b. Управление ИТ-рисками</b> 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 <b>d. Аутсорсинговая ИТ-компания</b>
7.	Какие базовые типы контуров безопасности перечислены ниже?	a. Персональный и публичный <b>b. Информационный и физический</b> c. Коммерческий и технический d. Компьютерный и мобильный
8.	Принципиальная особенность методологии COBIT	<b>a. Фокус на аудит ИТ</b> 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 <b>d. Разработка ПО</b>
10.	Один из важнейших шагов при разработке ИТ-стратегии	<b>a. Инвентаризация ИТ-активов</b> b. Разработка ПО c. Формирование типовых рабочих мест d. Минимизация складских остатков
11.	К какому направлению ближе процесс «Управление инфраструктурой»?	<b>a. Технологии</b> b. Бизнес c. Логистика d. Равнозначен для технологий и бизнеса
12.	Что означает аббревиатура V.Y.O.D.?	a. Работа с корпоративным устройством вне офис <b>b. Работа с собственным устройством в корпоративных системах</b> 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>b. Виртуальный</b> c. Децентрализованный d. Гибкий
14.	Что происходит на рынке микропроцессорных технологий?	a. Доля снижается b. Доля не изменяется <b>c. Доля увеличивается</b> d. Рынок потерян
15.	Один из важнейших вопросов, который возникает при планировании внедрения облачных решений в компании	a. Целостность данных <b>b. Безопасность данных</b> c. Актуальность данных d. Отказоустойчивость системы
16.	К какому типу контуров безопасности относятся системы контроля доступа	a. Механический b. Технический



	(СКД)?	с. Информационный <b>d. Физический</b>
17.	Каким образом связаны SLA и Service Desk?	<b>a. Service Desk базируется на SLA</b> 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 <b>c. На третьем</b> d. Такой процесс не предусмотрен
19.	Что означает термин «проблема» в ITIL?	<b>a. Множественный повторяющийся инцидент, нерешаемый в данный период времени</b> 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>b. Банковская сфера</b> c. Логистическая сфера d. Юридическая сфера
21.	Одно из значений термина Big Data	a. Высокая пропускная способность сети передачи данных b. Файлы большого объема <b>c. Большие объемы данных</b> d. Неструктурированная часть базы данных
22.	Когда может быть пересмотрено соглашение SLA?	<b>a. При внедрении инноваций, существенно влияющих на процессы</b> 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?	<b>a. ITIL</b> b. COBIT c. MOF d. PMBOK
24.	Какая модель зрелости по COBIT является самой высокотехнологичной?	a. Превая b. Третья <b>c. Пятая</b> d. Нулевая
25.	Какой тип промышленной автоматизации является наиболее эффективной заменой ручного труда?	a. Рычажные механизмы <b>b. Промышленные роботы</b> 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 <b>d. Формирование ИТ-бюджета</b>
27.	Какая угроза информационной безопасности считается наиболее серьезной с точки зрения ущерба для бизнеса?	a. Вирусы b. Любые атаки из Интернета <b>c. Внутренняя утечка данных</b> d. Спам
28.	Что означает термин «облачные вычисления»?	<b>a. Подход к управлению информационными технологиями компании</b> 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 <b>d. Соответствие обозначенным параметрам времени, качества решения задач, «прозрачности» сервисов</b>
30.	Сколько линий имеет «классический» Service Desk	a. 1 b. 2 <b>c. 3</b> d. 4
31.	Что представляет из себя подход ITSM?	<b>a. Подход к управлению ИТ-услугами</b> 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 <b>c. На третьем</b> d. Такой процесс не предусмотрен
33.	Какая модель зрелости по COBIT является самой высокотехнологичной?	a. Превая b. Третья <b>c. Пятая</b> d. Нулевая
34.	Сколько линий имеет «классический» Service Desk	a. 1 b. 2



		<b>с. 3</b> d. 4
35.	Для каких целей могут применяться цифровые «двойники»?	a. Аналитика и бюджетирование в финансовой сфере <b>b. Моделирование производства изделий в машиностроении</b> c. Работа логистических процессов в компании d. Контроль реализации задач в плане ИТ-службы
36.	Как действует адаптивная архитектура безопасности?	<b>a. Решает задачи безопасности раньше, чем возникают инциденты</b> 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 <b>d. Управление электроэнергией с единого центра управления</b>
38.	Что является основной структурой для управления в ITSM?	<b>a. ИТ-служба</b> b. ИТ-сервисом c. SLA d. ServiceDesk
39.	Что является первичным в рамках концепции ITSM?	a. ИТ-проекты <b>b. Бизнес-процессы</b> c. Анализ бюджета d. ИТ-сервисы
40.	Что лишнее, из указанного ниже, учитывая структуру ITSM с точки зрения ИТ?	a. Сервисы <b>b. Бизнес-задачи</b> c. Ресурсы d. Процессы
41.	Для какой структуры разрабатываются формализованные ИТ-процессы в ITSM?	<b>a. Для ИТ-подразделения</b> 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 <b>d. Процесс управления ролями</b>
43.	Одним из преимуществ ITSM для руководства компании является	<b>a. Ликвидация скрытых и незапланированных затрат на ИТ</b> 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 <b>c. Уменьшение времени простоев, связанных с ИТ</b> 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>b. Получение объективной информации о работе ИТ-службы</b> 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 <b>c. 2011</b> d. 2015
47.	Чему соответствуют ключевые блоки/направления в ITIL?	a. Процессам <b>b. Книгам</b> c. Требованиям к ИТ d. Бизнес-стратегии
48.	Какие две книги в ITIL составляют Service Management?	<b>a. Service Support и Service Delivery</b> 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 <b>d. Взаимодействие ИТ и бизнеса</b>
50.	Одним из принципов применения методологии ITIL является	<b>a. ITIL помогает формировать документированную структуру ИТ-сервисов</b> 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>b. Управление заказами</b> c. Управление финансами d. Управление инцидентами
52.	Какой подход лежит в основе работы ServiceDesk?	<b>a. Комплексный</b> 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 <b>c. Количество и качество входящих обращений</b> 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 <b>c. Решение, позволяющее осуществлять работу ИТ-сервиса в минимально необходимом бизнесу варианте</b> 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 <b>c. Отклонение показателей от норматива, риск в работе бизнес-процесса</b> d. Ошибки системы, которые не сказываются на работе бизнес-процессов
56.	Что в первую очередь учитывается в работе ServiceDesk?	<b>a. SLA</b> 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?	<b>a. Help Desk</b> b. Communication Center c. Main Desk d. Call System
58.	Какой структуры при построении систем ServiceDesk не существует?	a. Call Center <b>b. Service System</b> c. Help Desk d. Service Desk
59.	Какое количество линий технической поддержки предполагается в структуре Help Desk?	a. 3 <b>b. 2</b> c. 1 d. 4
60.	На какой линии технической поддержки могут находиться внешние ИТ-консультанты?	<b>a. 3</b> b. Ни на какой c. 1 d. 2
61.	Какие базовые блоки управления выделяются в классической структуре ServiceDesk?	<b>a. Инциденты, изменения</b> b. Мощность, проблемы c. Показатели, пользователи d. Процессы, сервисы



62.	Чем по структуре не является SLA?	<b>a. Набор инструкций для бизнес-пользователей</b> 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?	<b>a. Какого качества предоставляемые ИТ-сервисы</b> 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>b. ИТ-служба с участием бизнеса</b> c. Руководство компании d. Переносится из бизнес-стратегии
65.	Одна из причин пересмотра SLA – это	<b>a. Изменение структуры компании и бизнес-процессов</b> b. Запрос бизнес-пользователя c. Несоответствие планируемых расходов фактическим d. Рекомендация вендоров
66.	Один из инструментов получения информации от бизнеса для SLA – это	<b>a. Формирование набора критически важных задач бизнесом</b> 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 <b>d. 2</b>
68.	Что такое SLM?	a. Бизнес-стратегия в ИТ b. Связь SLA и ServiceDesk <b>c. Процесс постоянного анализа и оптимизации процессов в SLA</b> d. Процесс постоянного анализа и оптимизации процессов в ServiceDesk
69.	Какое количество ИТ-сервисов является минимальным при первоначальном внедрении SLA?	a. 1 <b>b. 2</b> c. 10 d. 22
70.	В какой контур ИБ входит ПО для шифрования данных?	a. Физический <b>b. Информационный</b> c. Административно-юридический d. Ни в один из контуров
71.	Какова самая распространенная угроза в сфере информационной безопасности для многих крупных	a. Устаревание антивирусного ПО <b>b. Утечка данных</b> c. Использование Wi-Fi



	компаний?	d. Разработка собственного ПО
72.	Каким образом с точки зрения контуров ИБ располагается Политика ИБ?	a. Во внутреннем контуре <b>b. Над обоими контурами (объединяет)</b> 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>b. CMDB</b> c. База инцидентов и проблем d. База шифров и паролей
74.	Один из финальных шагов в процессе формирования и управления ИБ в ITIL – это	<b>a. Составление отчетов</b> b. Выявление целей и задач к ПО c. Мониторинг ИБ d. Анализ ИБ
75.	Используют ли банки и финансовые организации корпоративные порталы?	<b>a. Да, используют</b> 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>b. Корпоративный форум</b> c. Корпоративная почта d. Корпоративная сеть Wi-Fi
77.	Один из вариантов работы корпоративного портала – это	a. Внутренний интернет-магазин b. Внешний интернет-магазин <b>c. Корпоративный справочник</b> d. Корпоративная сеть передачи данных
78.	Одна из ключевых предпосылок внедрения корпоративного портала – это	<b>a. Задача Руководителя компании</b> 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>b. Да, возможно</b> c. Данный вопрос до конца не решен d. Зависит от выбранного решения
80.	Выберите одну из особенностей внедрения корпоративных порталов в сфере промышленных производств.	<b>a. Возможны сложности с подключением всех пользователей к portalу ввиду отсутствия локальной сети</b> 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 <b>d. Инновационность решений и процессов</b>



82.	Какова специфика внедрения корпоративных порталов «на лету»?	a. Внедрение с максимальным бюджетом b. Внедрение большинства бизнес-процессов сразу <b>c. Внедрение решения в сжатые сроки с максимальной пользой для бизнеса</b> 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 <b>d. В 2007 году</b>
84.	Какая версия методологии COBIT является предыдущей к той, которая является актуальной на текущее время?	<b>a. 4.1</b> b. 4.9 c. 4 d. 4.91
85.	Чем является тезис «Определение уровня зрелости ИТ-сервисов» в рамках методологии COBIT?	<b>a. Цель</b> 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 <b>c. Предоставление и получение ценности</b> d. Управление производительностью
87.	Сколько уровней зрелости существует в COBIT (учитывая 0-й уровень)?	a. 4 <b>b. 6</b> c. 5 d. 7
88.	Что не входит в окружение проекта PRINCE2?	a. Темы <b>b. Роли</b> c. Принципы d. Процессы
89.	Какая из тем, указанных ниже, не является базовой темой в методологии PRINCE2.	a. Организация b. Планы <b>c. Стратегия</b> d. Прогресс
90.	Какие базовые стандарты применяются для разработки ИТ-стратегии?	<b>a. Никакие</b> 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 <b>c. Анализ реализованных бизнес-проектов</b> d. Анализ документации ИТ
92.	Что входит в аудит инфраструктуры?	<b>a. Резервное копирование</b> b. Опрос пользователей



		c. Создание инструкций для ServiceDesk d. Анкетирование Руководства
93.	С чем связаны ИТ-ресурсы в рамках анализа ИТ-управления?	<b>a. С ИТ-процессами</b> 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 <b>c. Проектирование бизнес-стратегии</b> d. Реализация системы управления ИТ
95.	Концепция управления какой структурой предполагается в ITSM?	<b>a. ИТ-подразделением</b> b. ИТ-сервисом c. ИТ-бюджетом d. Бизнес-процессами
96.	На основании чего формируются ИТ-сервисы в рамках концепции ITSM?	a. ИТ-проектов <b>b. Бизнес-процессов</b> c. ИТ-стратегии d. Данных от бизнес-пользователей
97.	Что включает в себя ITSM с точки зрения ИТ?	a. Проекты, персонал, бюджет <b>b. Процессы, сервисы, ресурсы</b> 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 <b>c. ИТ и бизнес</b> d. Только ИТ-сервисы
99.	Что предполагает важнейшая составляющая реализации ITSM?	<b>a. Разработку формализованных процессов ИТ-подразделения</b> 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 <b>d. Процесс управления непрерывностью</b>
101.	Одним из преимуществ ITSM для руководства компании является	<b>a. Оценка затрат на ИТ в зависимости от уровня ИТ-услуг</b> 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 <b>с. Гарантированное выполнение запросов в соответствии с согласованным уровнем услуг</b> 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>b. Улучшение возможностей для мотивации ИТ-персонала</b> 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?	<b>a. ИТ-ресурсы</b> b. Себестоимость продукции c. Сервисные контракты d. Глобальные бизнес-цели
105.	В каком году появилась версия ITIL v.3?	a. 2001 b. 2016 <b>c. 2007</b> d. 2013
106.	В каком году появилась версия ITIL, которая является актуальной на текущий момент?	a. 2005 b. 2010 c. 2015 <b>d. 2011</b>
107.	Сколько книг (блоков) включает в себя актуальная, на текущий момент, версия ITIL?	a. 5 <b>b. 7</b> c. 11 d. 14
108.	В какую структуру объединяют две книги из ITIL: Service Support и Service Delivery?	<b>a. Service Management</b> 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 <b>d. Взаимодействие ИТ и бизнеса</b>
110.	Одна из целей внедрения методологии ITIL – это	<b>a. Интеграция сервисов с действующими бизнес-процессами</b> 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	<b>a. ITIL позволяет выработать единый понятийный аппарат с бизнесом</b> b. ITIL помогает выстраивать бизнес-стратегию



		<p>c. ITIL формирует определенный тип взаимодействия ИТ-службы с Руководством компании d. ITIL помогает выявить теоретические аспекты внедрения ИТ-сервисов</p>
112.	Как еще называют кросс-функциональное взаимодействие?	<p>a. «Вслед за сервисом» <b>b. «Вслед за солнцем»</b> c. «Вслед за процессом» d. «Вслед за бизнесом»</p>
113.	Какова основная суть службы ServiceDesk?	<p>a. Единая структура работы с бизнес-целями b. Система взаимодействия с поставщиками <b>c. Единая точка входа бизнес-пользователей</b> d. Центр мониторинга затрат на ИТ</p>
114.	Как расшифровывается SLA?	<p>a. Соглашение об оптимальных услугах <b>b. Соглашение об уровне сервисов</b> c. Соглашение о взаимодействии в рамках единой информационной системы d. Соглашение о взаимодействии с группой бизнес-пользователей</p>
115.	Какой подход лежит в основе работы ServiceDesk?	<p><b>a. Комплексный</b> b. Интегрированный c. Разнородный d. Компонентный</p>
116.	Одной из ключевых задач ServiceDesk является	<p>a. Поддержка сервисов <b>b. Поддержка бизнес-пользователей</b> c. Сопровождение продаж d. Сопровождение формирования бюджета</p>
117.	Что позволяет контролировать ServiceDesk?	<p>a. Количество и качество статей затрат b. Качество работы сетей <b>c. Количество и качество входящих обращений</b> d. Количество сервисов</p>
118.	Пополнение какой информационной базы является одной из важных задач ServiceDesk?	<p>a. Базы данных проектов <b>b. Базы знаний</b> c. Базы инцидентов d. Базы пользователей</p>
119.	Что такое эскалация?	<p>a. Передача задания от бизнес-пользователя в ИТ b. Передача ресурсов внутри ИТ-службы <b>c. Передача инцидента между линиями поддержки</b> d. Передача инцидента от ИТ к бизнес-пользователю</p>
120.	Как выглядит ИТ-сервис в рамках обходного решения?	<p>a. Не предоставляется b. Предоставляется с непрогнозируемым уровнем качества c. Предоставляется в полном объеме <b>d. Предоставляется частично, удовлетворяя критическим задачам сервиса для бизнеса</b></p>
121.	Какова суть любого инцидента в ИТ?	<p>a. Набор ошибок</p>



		b. Риски, которые учтены заранее <b>c. Отклонение от нормы в работе ИТ-сервиса</b> d. Полная потеря ИТ-сервиса для бизнеса
122.	Что регламентирует факт инцидента, учитывая показатели сервисов?	<b>a. SLA</b> 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>b. 3</b> c. 5 d. Ни одной
124.	Сколько линий поддержки в самой распространенной структуре службы ServiceDesk?	<b>a. 1</b> b. 2 c. 3 d. 4
125.	Как называется одна из ключевых структур ServiceDesk?	<b>a. Call Center</b> b. Communication Center c. Main Center d. Call System
126.	Сколько основных структур по типам ServiceDesk?	<b>a. 3</b> b. 4 c. 2 d. 8
127.	Самая распространенная структура при построении систем ServiceDesk – это	a. Call Center b. Service System <b>c. Help Desk</b> d. Service Desk
128.	Какое количество линий технической поддержки предполагается в структуре Service	a. Desk? b. 10 <b>c. 3</b> d. 6 e. 5
129.	Какая структура ServiceDesk позволяет выстраивать единую службу поддержки пользователей, независимо от территории?	a. Децентрализованная b. Распределенная c. Формализованная <b>d. Централизованная</b>
130.	Какова одна из ключевых особенностей виртуальной структуры ServiceDesk?	a. Служба является единой на определенной территории <b>b. Единая точка входа при распределенной территориально службе</b> c. Несколько точек входа в структуре службы d. Отсутствие структуры взаимодействия бизнес-пользователей со службой поддержки
131.	На какой линии технической поддержки могут находиться	<b>a. 3</b> b. 4



	представители вендоров?	c. 1 d. 2
132.	Сколько линий технической поддержки способны обеспечить оптимальную работу системы ServiceDesk?	a. 3 <b>b. 2</b> c. 1 d. Ни одной
133.	Какие ключевые блоки управления выделяются в классической структуре ServiceDesk?	<b>a. Инциденты, изменения, проблемы</b> 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 <b>c. Инцидентами</b> d. Мощностями
135.	Чем по структуре является SLA?	<b>a. Документ, содержащий показатели</b> 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?	<b>a. Какие ИТ-сервисы мы предоставляем</b> 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 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 }	a. Формализация бюджета в ИТ b. Контроль бизнес-процессов c. Контроль бизнес-пользователей <b>d. Контроль уровня ИТ-сервисов бизнесом</b>
138.	Как представлены услуги для бизнеса в SLA?	a. Перечень бизнес-процессов <b>b. Перечень услуг (со стороны ИТ)</b> c. Набор приоритетов от Руководителя d. Цели и задачи в рамках ИТ-стратегии
139.	С какими параметрами сопоставляется график выполнения работ в SLA?	<b>a. Инциденты и бизнес-задачи</b> 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) <b>c. Да, учитывается</b> d. Данный параметр за рамками SLA
141.	Какой параметр в SLA является оценкой качества сервиса, но не всегда в рамках показателей?	a. Надежность <b>b. Удовлетворенность</b> c. Доступность



		d. Целостность
142.	Одна из причин пересмотра SLA – это	a. <b>Изменение структуры и задач ИТ-службы</b> b. Запрос бизнес-пользователя c. Несоответствие планируемых расходов фактическим d. Рекомендация вендоров
143.	Как могут повлиять инновации в ИТ-сервисах на SLA?	a. <b>Пересмотр SLA</b> b. Закрытие SLA c. Никак не повлияют d. Создание второго документа SLA
144.	Как выглядит частный случай при взаимодействии SLA и ServiceDesk?	a. <b>Множественный SLA</b> 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. <b>Нормы качества</b> c. Удовлетворенность определенных групп пользователей d. Формализация бизнес-процессов
146.	Один из инструментов получения информации от бизнеса для SLA – это	a. <b>Опрос бизнеса</b> 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. <b>Ключевые для бизнеса</b> d. Ключевые для ИТ
148.	Какое количество групп пользователей является достаточным для старта внедрения SLA?	a. 1 b. До 10 c. 4-5 d. <b>2-3</b>
149.	Какой норматив для ИТ-сервисов является одним из основных при стартовом формировании SLA?	a. Нормы времени b. Ресурсы аппаратного обеспечения c. <b>Нормы качества</b> d. Количество сервисов
150.	Сколько ключевых лиц подписывает SLA внутри компании?	a. <b>2</b> b. 1 c. 4 d. Не важно
151.	Для чего необходимо измерять параметры соблюдения SLA?	a. Для получения информации о ключевых пользователях b. <b>Для получения объективных данных о работе сервисов</b> 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 <b>c. Service Level Management</b> d. Service Support
153.	Какой подход применяется при первоначальном внедрении SLA?	a. Максимум ИТ-сервисов <b>b. Минимум ИТ-сервисов (более одного)</b> c. ИТ-сервисы, выбранные пользователями d. Один ИТ-сервис
154.	Какое количество контуров информационной безопасности (ИБ) считается основным?	a. 2 b. 1 c. 4 <b>d. 3</b>
155.	В какой контур ИБ входит система контроля и учета доступа (СКУД)?	<b>a. Физический</b> b. Информационный c. Административно-юридический d. Ни в один из контуров
156.	В какой контур ИБ входит антивирусное ПО?	a. Физический <b>b. Информационный</b> c. Административно-юридический d. Ни в один из контуров
157.	Что из перечисленного входит в административно-юридический контур ИБ?	<b>a. Документы, акты, приказы, распоряжения</b> b. Аппаратно-программный комплекс c. Только аутсорсинговые решения d. Инструкции в сфере ПО
158.	Какие дополнительные контуры содержит основной контур информационной безопасности?	a. Открытые и закрытые <b>b. Внутренние и внешние</b> c. Защищенные и незащищенные d. Простые и сложные
159.	В каком контуре ИБ находится инструмент – средства межсетевого экранирования?	a. Локальный b. Внутренний c. Защищенный <b>d. Внешний</b>
160.	В каком контуре ИБ находится инструмент – средства активного аудита?	a. Локальный <b>b. Внутренний</b> c. Защищенный d. Внешний
161.	Какой инструмент в ITIL управляет инцидентами в ИБ?	a. SLA <b>b. ServiceDesk</b> c. Service Level Management d. Никакой
162.	Какой инструмент в ITIL позволяет осуществлять мониторинг ИБ?	a. SLA <b>b. CMDB</b> c. Service Level Management d. Никакой



163.	Первый шаг в процессе формирования и управления ИБ в ИТIL – это	<b>a. Выявление и формализация требований</b> b. Выявление целей и задач к ПО c. Мониторинг ИБ d. Анализ ИБ
164.	Используют ли государственные службы корпоративные порталы?	<b>a. Да, используют</b> 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>b. Корпоративная газета</b> 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 <b>c. Внутренний сайт</b> d. Корпоративная сеть передачи данных
167.	Какая характеристика корпоративного портала может служить его позиционированием, как «корпоративная социальная сеть»?	<b>a. Вовлечение</b> 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 <b>d. Осуществляется быстрее</b>
169.	Что происходит с расходами на связь при внедрении корпоративного портала?	<b>a. Сокращаются</b> 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 <b>c. Виртуальный офис</b> d. Виртуальный склад
171.	Может ли корпоративный портал включать функции по работе с проектами?	<b>a. Да, может</b> b. Нет, не может c. Только в виде вешнего 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 <b>c. 2010</b> d. 2009
173.	Одна из ключевых предпосылок внедрения корпоративного портала –	<b>a. Развитая корпоративная культура</b> b. Корпоративная ответственность



	это	c. Командообразование d. Структура взаимодействия и делегирования в компании
174.	Одна из ключевых предпосылок внедрения корпоративного портала – это	<b>a. Поддержка ТОП-менеджмента</b> 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 <b>c. Временных и человеческих</b> d. Управленческих компетенций
176.	Какова финальная стадия документированного «старта» внедрения корпоративного портала?	a. Инструкция пользователя b. Устав проекта <b>c. Приказ о промышленной эксплуатации</b> d. Приказ о назначении ответственных за проект
177.	Одно из общих правил при внедрении корпоративного портала – это	<b>a. Согласование инструментария для работы</b> 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	<b>a. Система рейтингов и мотивации</b> 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>b. Адаптация новых сотрудников</b> 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>b. Контроль исполнительской дисциплины</b> 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>b. Формирование единой точки доступа к информации</b> c. Выяснение целей пользователей d. Вовлечение в проекты для смежных подразделений
182.	Одна из ключевых задач ИБ для корпоративного портала – это	<b>a. Разграничение ролей и прав доступа</b> 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.	<b>a. Консерватизм в процессах и подходах</b> 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 <b>c. Несколько площадок генерации информации</b> 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 <b>d. Мобильность большинства сотрудников</b>
186.	Что характерно для корпоративных порталов в сфере компаний, занимающихся маркетингом и организацией мероприятий?	<b>a. Высокий уровень коммуникаций</b> 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 <b>c. Внедрение одного из ключевых или массовых бизнес-процессов</b> d. Внедрение наиболее затратных бизнес-процессов сразу, а менее затратных позже
188.	Выберите решение, из представленных ниже, которое проблематично внедрить «на лету».	<b>a. Корпоративные коммуникации в формате видеоконференций</b> b. Адресно-телефонный справочник c. Хранилище документов d. Корпоративные фотоотчеты
189.	Выберите решение, из представленных ниже, которое проблематично внедрить «на лету».	<b>a. Интеграцию портала с CRM-системой</b> b. Адресно-телефонный справочник c. Хранилище документов d. Общий календарь событий
190.	Выберите решение, из представленных ниже, которое проблематично внедрить «на лету».	<b>a. Управление проектами в компании</b> 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 <b>d. Сокращение затрат компании</b>
192.	Один из показателей внедрения корпоративных порталов, который может измерять эффект от внедрения.	a. Безопасность сетей компании b. Стоимость нормо-часа работы сотрудника <b>c. Централизованный доступ сотрудников к ключевым документам компании</b> d. Усиление финансового контроля над ИТ-сервисами



193.	Одна из первых компаний, использовавшая дополненную реальность в устройствах?	a. AMAZON b. YOTA c. <b>Google</b>
194.	Для каких целей могут применяться цифровые «двойники»?	a. Формирование бюджета для производства b. <b>Моделирование технологического процесса</b> c. Выработка стратегического плана компании
195.	Где применяется технология блокчейн?	a. Защита сетей в организации b. Нахождение инноваций в бизнесе c. <b>Электронные деньги</b>
196.	Как действует адаптивная архитектура безопасности?	a. <b>Проактивно вырабатывает решения безопасности</b> 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. <b>«Умный дом»</b>
198.	Самая популярная ERP-система в России по количеству внедрений?	a. SAP b. <b>1С-Предприятие</b> c. Microsoft
199.	В какой отрасли больше всего внедрений систем электронного документооборота (СЭД) в России?	a. <b>Госсектор</b> b. Финансовые услуги c. Телеком
200.	Где применяются диалоговые системы?	a. Системы аналитики и статистики b. Сотовая телефонная связь c. <b>Сайты, решения для службы поддержки</b>
201.	В каком году появилась первая версия методологии COBIT?	a. В 1990 году b. В 1999 году c. <b>В 1996 году</b> 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. <b>В 2012 году</b>
203.	Какая версия методологии COBIT является актуальной на текущее время?	a. <b>5</b> b. 3 c. 7 d. 2
204.	Какова одна из ключевых целей методологии COBIT?	a. <b>Обеспечение связи ИТ с требованиями бизнеса</b> b. Внедрение новой финансовой модели в компании c. Управление рисками в ключевых ИТ-сервисах d. Формирование KPI для сотрудников смежных подразделений



205.	Какова одна из ключевых целей методологии COBIT?	<b>a. Определение уровня зрелости ИТ-сервисов</b> b. Внедрение новой финансовой модели в компании c. Управление рисками в ключевых ИТ-сервисах d. Формирование KPI для сотрудников смежных подразделений
206.	Каков один из ключевых принципов COBIT?	a. Формирование целей в ИТ без интеграции с бизнесом <b>b. Комплексный взгляд на предприятие</b> 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>b. Разделение руководства и управления</b> 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>b. Вариативность</b> c. Целостность d. Доступность
209.	Какое ключевое направление работы COBIT содержит задачу «концентрация на оптимизации издержек»?	<b>a. Предоставление и получение ценности</b> 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 <b>c. Управление ресурсами</b> d. Управление производительностью
211.	Сколько уровней зрелости существует в COBIT (не учитывая 0-й уровень)?	a. 4 <b>b. 5</b> c. 6 d. 7
212.	На каком уровне зрелости вводятся KPI (не учитывая 0-й уровень)?	a. 1 b. 2 <b>c. 3</b> d. 4
213.	На каком уровне зрелости появляется начальная структура ServiceDesk (не учитывая 0-й уровень)?	a. 1 <b>b. 2</b> c. 3 d. 4
214.	На каком уровне зрелости происходит самоадаптация системы (не учитывая 0-й уровень)?	a. 2 b. 3 c. 4 <b>d. 5</b>
215.	На каком уровне зрелости процессы совершенствуются на уровне рабочей	a. 1 <b>b. 2</b>



	группы или подразделения?	c. 3 d. 4
216.	Как выглядит подход руководства к решению ИТ-проблем на 1-м уровне зрелости?	<b>a. Хаотичный</b> b. Системный c. Разнонаправленный d. Стабильный
217.	На каком уровне зрелости появляются процессы планирования, функционирования и мониторинга ИТ (не учитывая 0-й уровень)?	<b>a. 2</b> b. 3 c. 4 d. 5
218.	Как выглядят показатели производительности на 3-м уровне зрелости?	<b>a. Зафиксированы и отслеживаются</b> 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 <b>d. Результаты всех процессов приводятся в соответствие с ними</b>
220.	На каком уровне зрелости инновации применяются особенно масштабно (не учитывая 0-й уровень)?	a. 2 b. 3 c. 4 <b>d. 5</b>
221.	В каком году была разработана методология PRINCE2?	a. 1999 <b>b. 1989</b> c. 2009 d. 1979
222.	Какова одна из особенностей методологии PRINCE2?	<b>a. Система документооборота, сопровождающая все процессы</b> 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?	<b>a. Четкое определение владельцев процессов во всех процессах</b> 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>b. Процессы, темы, принципы</b> c. Роли, финансы, KPI d. Задачи, методы, ресурсы
225.	Какой из принципов, указанных	a. Акцент на продуктах



	ниже, не является базовым принципом в методологии PRINCE2.	b. Управление по этапам <b>с. Управление по финансам</b> d. Управление по исключениям
226.	Какой из принципов, указанных ниже, не является базовым принципом в методологии PRINCE2.	a. Учет предыдущего опыта <b>b. Прогнозирование новых проектов</b> 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 <b>с. Цели</b> d. Качество
228.	Какая из тем, указанных ниже, не является базовой темой в методологии PRINCE2.	a. Организация b. Планы <b>с. Ресурсы</b> d. Прогресс
229.	Какой из процессов, указанных ниже, не является базовым процессом в методологии PRINCE2.	a. Инициация проекта b. Контроль этапа <b>с. Учет задач</b> d. Завершение проекта
230.	Какой из процессов, указанных ниже, не является базовым процессом в методологии PRINCE2.	a. Руководство проектом b. Контроль этапа <b>с. Формирование отчетности</b> d. Управление границами этапа
231.	Какой является ИТ-стратегия в рамках бизнес-стратегии?	a. Аналогичной <b>b. Поддерживающей</b> c. Основной d. Исключающей
232.	Что характеризует стандартизацию ИТ-стратегии?	<b>a. Стандарты отсутствуют</b> b. Стандарты прописываются в рамках бизнес-стратегии c. 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>b. Бизнес-стратегия</b> c. Бизнес-план d. Tактический план в ИТ
234.	На каком уровне находится ИТ-стратегия с точки зрения иерархии стратегического менеджмента?	a. 2 <b>b. 3</b> c. 4 d. 5
235.	Как называется уровень, на котором находится ИТ-стратегия?	a. Оперативный b. Стратегический <b>с. Tактический</b> d. Фундаментальный



236.	Сколько ключевых шагов содержится в ИТ-стратегии?	a. 2 <b>b. 3</b> c. 4 d. 5
237.	Что необходимо на первом шаге разработки ИТ-стратегии?	<b>a. Исходные данные от бизнеса</b> 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 <b>c. Показатели деятельности компании с точки зрения ИТ</b> 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 <b>d. Интеграция между собой</b>
240.	Какое действие является одним из основных на первом шаге при разработке ИТ-стратегии?	<b>a. Анализ текущего состояния в ИТ</b> 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 <b>c. Создание экспертного набора данных</b> d. Анализ документации ИТ
242.	Какой метод проведения аудита, из указанных ниже, не относится к основным?	a. Анкетирование b. Анализ данных в ИТ <b>c. Анализ данных по налогам</b> d. Анализ документации ИТ
243.	Для какой основной цели необходимы сбор и обработка статистики с инфраструктуры, ПО?	a. Получение данных о работе пользователей <b>b. Получение объективных данных по программно-аппаратному комплексу</b> c. Формирование потребностей для закупок d. Создание прогноза работы решений для целей бизнеса
244.	Какой метод обследования в рамках стратегического ИТ-аудита не является основным?	a. Опрос <b>b. Запрос глобальной информации у бизнеса</b> c. Анкетирование d. Анализ документов
245.	Какой блок не является типовым блоком структуры ИТ-аудита?	<b>a. Поддержка пользователей</b> b. Функциональность системы c. Техническая реализация d. Интеграция информационных систем
246.	В каком блоке ИТ-аудита находится задача по анализу технической	a. Функциональность системы b. Техническая реализация



	документации?	с. Интеграция информационных систем <b>d. Документирование информационных систем</b>
247.	Что не входит в аудит инфраструктуры?	<b>a. Опрос пользователей</b> 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 <b>c. Подготовка рекомендаций</b> d. Подготовка структуры ИТ-службы
249.	С чем связаны ИТ-процессы в рамках анализа ИТ-управления?	<b>a. С ИТ-ресурсами</b> 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 <b>c. Тиражирование</b> 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 <b>c. Прогнозирование бизнес-целей</b> d. Реализация системы управления ИТ
252.	Какой подход к решению инцидентов наиболее выгоден бизнесу?	<b>a. Проактивный</b> b. Реактивный c. Распределенный d. Последовательный
253.	Что лежит в основе контроля эксплуатации ИТ-активов?	<b>a. Совокупность ИТ-ресурсов</b> 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>b. Самообслуживание</b> 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>b. Приоритет в работе пользователей определенных категорий</b> 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>b. Реализация и сопровождение только глобальных задач бизнеса</b> 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 <b>d. Рентабельность</b>
258.	Одним из ключевых аспектов реализации ИТ-сервисов является	<b>a. Экономия, вызванная нововведениями в ИТ</b> 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	<b>a. Процент проектов, завершенных в рамках предложенных графика и бюджета</b> 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.