

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Гаскаев Сергей Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 05.09.2025 11:15:02  
Уникальный программный ключ:  
04c19ed8bfb98f3b6c977a486b9a8788b8327403



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 09.04.03 «Прикладная информатика» направленности «Управление решениями на основе данных» 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)  
**09.04.03 «Прикладная информатика»**

Направленность (профиль)  
**«Управление решениями на основе данных»**

Присваиваемая квалификация  
**Магистр**

Форма обучения  
**Очная**

Год набора  
**2025**

Челябинск, 2025 г.

**09.04.03 Прикладная информатика, Управление решениями на основе данных, магистр, Управление ИТ-сервисами и практика ИТ-консалтинга, 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 09.04.03 «Прикладная информатика» направленности «Управление решениями на основе данных» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 3

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

Направление подготовки: 09.04.03 Прикладная информатика

Направленность: Управление решениями на основе данных

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

Семестры: 3

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-4	Способен выполнять проектирование цифровых продуктов, информационных систем и сервисов с выбором и обоснованием вариантов реализации	ПК-4.1. Демонстрирует знание архитектуры и принципов проектирования баз данных, сервисно-ориентированный подход к проектированию компонентов и интерфейсов цифровых продуктов ПК-4.2. Демонстрирует умение выполнять	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



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 09.04.03 «Прикладная информатика» направленности «Управление решениями на основе данных» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 5

		проектирование баз данных и сервисов ПК-4.3. Имеет практический опыт разработки и экспертной оценки технических спецификаций на компоненты баз данных и протоколы взаимодействия между сервисами	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 командой в процессе	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,	Тест	Задания теста № 1-259



	разработки и внедрения ИТ-сервисов.	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-4.1. Демонстрирует знание архитектуры и принципов проектирования баз данных, сервисно-ориентированный подход к проектированию компонентов и интерфейсов цифровых продуктов 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-4.2. Демонстрирует умение выполнять проектирование баз данных и сервисов Уметь: применять данные из документов по управлению ИТ на практике; 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
9	ПК-4.3. Имеет практический опыт разработки и экспертной оценки	Раздел 1. Общие сведения о современных ИТ-сервисах и трендах в ИТ	Тест	Задания теста № 1-259



	технических спецификаций на компоненты баз данных и протоколы взаимодействия между сервисами Владеть: навыками формализации процессов управления ИТ-сервисами.	Раздел 2. Специфика ИТ-сервисов. Методологии ИТ для управления ИС. Управление контентом Раздел 3. Применение ИТ-сервисов для бизнеса. Планирование, управление, развитие		
--	---	---	--	--

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 B.Y.O.D.?	a. Работа с корпоративным устройством вне офис <b>b. Работа с собственным устройством в корпоративных системах</b> c. Работа и 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 (СКД)?	a. Механический b. Технический c. 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	a. Вирусы b. Любые атаки из Интернета



	серьезной с точки зрения ущерба для бизнеса?	<b>с. 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>c. 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-	a. Сокращение времени на выполнение наименее



	службы является	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>с. 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>с. 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?	a. <b>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?	a. <b>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?	a. <b>3</b> b. Ни на какой c. 1 d. 2
61.	Какие базовые блоки управления выделяются в классической структуре ServiceDesk?	a. <b>Инциденты, изменения</b> b. Мощность, проблемы c. Показатели, пользователи d. Процессы, сервисы
62.	Чем по структуре не является SLA?	a. <b>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?	a. <b>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. Переносятся 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 компаний?	a. Устаревание антивирусного ПО <b>b. Утечка данных</b> c. Использование Wi-Fi 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 ИТIL – 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



		с. 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	a. Повышение качества эксплуатации ИТ-сервисов



	является типовой при формировании ИТ-сервисов?	b. Решение текущих инцидентов и проблем <b>с. 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>c. 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 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>b. «Вслед за солнцем»</b> 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 <b>с. Единая точка входа бизнес-пользователей</b> d. Центр мониторинга затрат на ИТ
114.	Как расшифровывается SLA?	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
115.	Какой подход лежит в основе работы ServiceDesk?	<b>a. Комплексный</b> b. Интегрированный c. Разнородный d. Компонентный
116.	Одной из ключевых задач ServiceDesk является	a. Поддержка сервисов <b>b. Поддержка бизнес-пользователей</b> c. Сопровождение продаж d. Сопровождение формирования бюджета
117.	Что позволяет контролировать ServiceDesk?	a. Количество и качество статей затрат b. Качество работы сетей <b>с. Количество и качество входящих обращений</b> d. Количество сервисов
118.	Пополнение какой информационной базы является одной из важных задач ServiceDesk?	a. Базы данных проектов <b>b. Базы знаний</b> c. Базы инцидентов d. Базы пользователей
119.	Что такое эскалация?	a. Передача задания от бизнес-пользователя в ИТ b. Передача ресурсов внутри ИТ-службы <b>с. Передача инцидента между линиями поддержки</b> 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 <b>d. Предоставляется частично, удовлетворяя критическим задачам сервиса для бизнеса</b>
121.	Какова суть любого инцидента в ИТ?	a. Набор ошибок b. Риски, которые учтены заранее <b>с. 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 представители вендоров?	<b>a. 3</b> b. 4 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	<b>a. Инциденты, изменения, проблемы</b>



	выделяются в классической структуре ServiceDesk?	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	<b>a. 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?	<b>a. Пересмотр SLA</b> b. Закрытие SLA



		<p>c. Никак не повлияют d. Создание второго документа SLA</p>
144.	Как выглядит частный случай при взаимодействии SLA и ServiceDesk?	<p><b>a. Множественный SLA</b> b. Множественный ServiceDesk c. Только один SLA в рамках нескольких ServiceDesk d. Две структуры ServiceDesk для каждого SLA</p>
145.	Что является одним из инструментов контроля в SLA?	<p>a. Нормы времени и бюджетирование <b>b. Нормы качества</b> c. Удовлетворенность определенных групп пользователей d. Формализация бизнес-процессов</p>
146.	Один из инструментов получения информации от бизнеса для SLA – это	<p><b>a. Опрос бизнеса</b> b. Экспертная оценка c. Вероятностный метод d. Применение метрик без участия бизнеса</p>
147.	Какие ИТ-сервисы фиксируются в SLA в первую очередь?	<p>a. Обеспеченные ресурсами ИТ b. Самые распространенные у пользователей <b>c. Ключевые ля бизнеса</b> d. Ключевые для ИТ</p>
148.	Какое количество групп пользователей является достаточным для старта внедрения SLA?	<p>a. 1 b. До 10 c. 4-5 <b>d. 2-3</b></p>
149.	Какой норматив для ИТ-сервисов является одним из основных при стартовом формировании SLA?	<p>a. Нормы времени b. Ресурсы аппаратного обеспечения <b>c. Нормы качества</b> d. Количество сервисов</p>
150.	Сколько ключевых лиц подписывает SLA внутри компании?	<p><b>a. 2</b> b. 1 c. 4 d. Не важно</p>
151.	Для чего необходимо измерять параметры соблюдения SLA?	<p>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</p>
152.	Как называется процесс постоянного анализа и оптимизации процессов в SLA?	<p>a. Service Level Agreement b. Service Strategy <b>c. Service Level Management</b> d. Service Support</p>
153.	Какой подход применяется при первоначальном внедрении SLA?	<p>a. Максимум ИТ-сервисов <b>b. Минимум ИТ-сервисов (более одного)</b> c. ИТ-сервисы, выбранные пользователями d. Один ИТ-сервис</p>



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 ITIL – 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 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 <b>c. 2010</b> d. 2009
173.	Одна из ключевых предпосылок внедрения корпоративного портала – это	<b>a. Развитая корпоративная культура</b> b. Корпоративная ответственность 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 <b>c. 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 <b>c. Электронные деньги</b>
196.	Как действует адаптивная архитектура безопасности?	<b>a. 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 <b>c. «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?	<b>a. Госсектор</b> b. Финансовые услуги c. Телеком
200.	Где применяются диалоговые системы?	a. Системы аналитики и статистики b. Сотовая телефонная связь <b>c. Сайты, решения для службы поддержки</b>
201.	В каком году появилась первая версия методологии COBIT?	a. В 1990 году b. В 1999 году <b>c. 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 <b>d. В 2012 году</b>
203.	Какая версия методологии COBIT является актуальной на текущее время?	<b>a. 5</b> b. 3 c. 7 d. 2
204.	Какова одна из ключевых целей методологии COBIT?	<b>a. Обеспечение связи ИТ с требованиями бизнеса</b> 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?	<b>a. Определение уровня зрелости ИТ-сервисов</b> 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>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 группы или подразделения?	a. 1 <b>b. 2</b> 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	<b>a. 2</b>



	процессы планирования, функционирования и мониторинга ИТ (не учитывая 0-й уровень)?	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 ниже, не является базовым принципом в методологии PRINCE2.	a. Акцент на продуктах b. Управление по этапам <b>c. 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>c. Цели</b> d. Качество
228.	Какая из тем, указанных ниже, не является базовой темой в методологии PRINCE2.	a. Организация b. Планы <b>c. Ресурсы</b> d. Прогресс
229.	Какой из процессов, указанных ниже, не является базовым процессом в методологии PRINCE2.	a. Инициация проекта b. Контроль этапа <b>c. 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>c. 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. Тактический 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>c. Тактический</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 закупа 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 документации?	a. Функциональность системы b. Техническая реализация c. 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	a. Подготовка выводов



	шагу «подготовка предложения по результатам ИТ-аудита»?	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



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 09.04.03 «Прикладная информатика» направленности «Управление решениями на основе данных» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 34

		поддержки
259.	Одним из ключевых аспектов реализации ИТ-сервисов является	<b>а. 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.