

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.05.2026 01:10:43
Уникальный программный ключ:
891934b8c2cf7b6350cbe51cdd67096e8776467



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Миасский филиал
Кафедра прикладной математики

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом» по направлению подготовки 02.03.02 Фундаментальная информатика и информационные технологии, профиль «Компьютерные науки» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 1	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

**Фонд оценочных средств
для промежуточной аттестации**

по дисциплине

Управление ИТ-сервисами и контентом

Направление подготовки
02.03.02 Фундаментальная информатика и информационные технологии

Направленность (профиль)
Компьютерные науки

Присваиваемая квалификация
бакалавр

Форма обучения
очная

Миасс 2026 г.

**02.03.02 Фундаментальная информатика и информационные технологии,
Компьютерные науки, Управление ИТ-сервисами и контентом, 2026, очная**

Фонд оценочных средств одобрен и рекомендован:

Проректор по учебной работе утверждено 27.02.26 А.А. Саламатов

Ученым советом Миасского филиала ФГБОУ ВО "ЧелГУ"

Протокол заседания № 8 от 24.02.2026

Председатель Ученого совета
Миасского филиала ФГБОУ ВО
"ЧелГУ"

согласовано

Т.В. Малькова

Заседанием кафедры прикладной математики

Протокол заседания № 6 от 30.01.2026

Заведующий кафедрой

согласовано

Е.В. Дутикова

Автор (составитель)

Е.А. Рождественская

**Структура фонда оценочных средств соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО
«ЧелГУ» от «13» апреля 2021 г. № 247-1**



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Миасский филиал
Кафедра прикладной математики

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом»
по направлению подготовки 02.03.02 Фундаментальная информатика и информационные технологии, профиль
«Компьютерные науки» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 3 из 16

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: 02.03.02 Фундаментальная информатика и информационные технологии

Направленность (профиль): Компьютерные науки

Дисциплина: Управление ИТ-сервисами и контентом

Семестр изучения: 6

Форма промежуточной аттестации: экзамен

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» направлено на формирование следующих компетенций:

Коды компетенции согласно ФГОС	Содержание компетенций согласно ФГОС	Индикаторы достижения компетенций согласно ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3	4
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Имеет представление о правилах и принципах деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) УК-4.2 Демонстрирует умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения УК-4.3 Имеет навыки делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<i>Знать</i> - методы коммуникации между подразделениями информационных технологий и пользователями; <i>Уметь</i> - осуществлять коммуникацию в различных формах между подразделениями информационных технологий и пользователями; <i>Владеть</i>



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Миасский филиал
Кафедра прикладной математики

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом»
по направлению подготовки 02.03.02 Фундаментальная информатика и информационные технологии, профиль
«Компьютерные науки» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 4 из 16

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

			- стратегией коммуникаций между подразделением информационных технологий и пользователями;
ПК-2	Способен к разработке программного обеспечения, осуществлению интеграции программных модулей и компонент и проверке работоспособности программного обеспечения на основе международных и профессиональных стандартов в области информационных технологий	ПК-2.1 Демонстрирует знание основных принципов и технологий разработки программного обеспечения, методов и средств сборки модулей и компонент программного обеспечения; разработки процедур для развертывания программного обеспечения, методов и средств миграции и преобразования данных, методов создания пользовательских интерфейсов; средств программирования ПК-2.2 Демонстрирует умения разрабатывать программный код на языках программирования высокого и низкого уровня, осуществлять отладку программ, оформлять техническую документацию; использовать выбранную среду программирования для разработки процедур интеграции программных модулей, проводить оценку работоспособности программного обеспечения ПК-2.3 Имеет практический опыт разработки исходного кода, тестирования программного обеспечения, сборки модулей и компонент программного обеспечения, разработки процедур для развертывания программного обеспечения, миграции и преобразования данных, создания программных интерфейсов	<i>Знать</i> - основные методы формализации требований для ИТ-сервисов; <i>Уметь</i> - разрабатывать технико-экономическое обоснование создания ИТ-сервисов и контента; <i>Владеть</i> -навыками анализа предметной области, разработки требований на создание ИТ-сервисов.

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1 Виды оценочных средств

№ п/п	Контролируемые темы/ разделы	Код компетенции/ планируемые результаты обучения	Наименование оценочного средства для	Наименование оценочного средства на промежуточной
-------	------------------------------	---	--------------------------------------	---



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Миасский филиал
Кафедра прикладной математики

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом»
по направлению подготовки 02.03.02 Фундаментальная информатика и информационные технологии, профиль
«Компьютерные науки» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 5 из 16

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

			текущего контроля	аттестации
1	Общие сведения о современных ИТ-сервисах и трендах в ИТ	УК-4/Знает методы коммуникации между подразделением информационных технологий и пользователями; ПК-2/Знает - Роль ИТ в мире и в России; - Современные тренды в развитии; - Типы и формы, формирование специфики ИТ-сервисов; - Структура ИТ-сервисов в различных сферах бизнеса; Умеет - выявлять закономерности и различия при внедрении ИТ; - изучать ИТ-сервисы, типы и формы, возможности применения и особенностей внедрения; Владеет - навыками формирования специфики ИТ для сферы бизнеса; - особенностями, применяемыми к конкретным задачам бизнеса.	Презентация и доклад	Тест №1
2	Специфика ИТ-сервисов. Методологии ИТ для управления ИС. Управление контентом	УК-4 Умеет осуществлять коммуникацию в различных формах между подразделением информационных технологий и пользователями; ПК-2/Знает - подходы к управлению ИТ-сервисами; -Отраслевая специфика и особенности внедрения ИТ-сервисов; - Формирование этапов внедрения и общей модели взаимодействия ИТ с бизнесом; -Введение в инструменты управления ИТ -Методологии ИТ: ITIL, COBIT, MOF; -Информационную безопасность и ИТ-сервисы; - Формирование процессов управления бизнес-процессами в ИТ; -Связь контента в ИТ и ИС; - Использование инструментов управления для работы по внедрению	Отчёт	Тест №2



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Миасский филиал
Кафедра прикладной математики

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом»
по направлению подготовки 02.03.02 Фундаментальная информатика и информационные технологии, профиль
«Компьютерные науки» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 6 из 16

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

		<p>ИТ-сервисов; - Разработки ИТ-сервисов, учитывая практические аспекты и теоретические допущения; - Согласование управления ИТ с методологиями ITIL и COBIT. <i>Умеет</i> - выделять отраслевую специфику и особенности внедрения ИТ-сервисов; - применять методологию ITIL для управления ИТ-сервисами и контентом; - применять методологию COBIT для управления ИТ-сервисами и контентом; <i>Владеет</i> - навыками изучения особенностей методологии ITIL, ключевых элементов и их влияния на ИТ-сервисы и контент; - навыками изучения особенностей внедрения ИТ-сервисов на основании процессов, сформированных в ITIL; - навыками изучения особенностей методологии COBIT, ключевых элементов и их влияния на ИТ-сервисы и контент; - навыками изучения особенностей внедрения ИТ-сервисов на основании процессов, сформированных в COBIT.</p>		
3	<p>Применение ИТ-сервисов для бизнеса. Планирование, управление, развитие</p>	<p><i>УК-4/Владеет</i> стратегией коммуникаций между подразделением информационных технологий и пользователями; <i>ПК-2/Знает</i> - формирование совместного процесса внедрения ИТ-сервисов с бизнес-процессами; - создание показателей и метрик для внедрения ИС; - экономическое обоснование и особенности внедрения ИТ-сервисов; - экономические аспекты ИТ; <i>Умеет</i> - рассчитывать бюджет для внедрения ИТ-сервисов; - планировать внедрение ИТ-сервисов; - управлять и модернизировать ИТ-</p>	<p>Лабораторная работа</p>	<p>Тест №3</p>



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Миасский филиал
Кафедра прикладной математики

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом»
по направлению подготовки 02.03.02 Фундаментальная информатика и информационные технологии, профиль
«Компьютерные науки» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 7 из 16

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

		сервисов; <i>Владеет</i> - навыками изучения типовых и отраслевых метрик, определяющих количественные и качественные показатели ИТ-сервисов; - навыками изучения способов расчета экономических показателей внедрения, управления и модернизации ИТ-сервисов; - навыками формирования бюджета на ИТ.		
--	--	--	--	--

База вопросов к тестам, лабораторные работы, критерии и показатели оценивания в рамках текущего контроля представлены в рабочей программе по дисциплине. Полные комплекты оценочных средств и контрольно-измерительных материалов хранятся на кафедре и являются учебно-методическими материалами ограниченного (конфиденциального) пользования.

3.2 Порядок проведения текущей аттестации и содержание оценочных средств

Текущая аттестация в 6 семестре состоит из проведения лабораторной работы, защиты презентации и доклада, выполнения отчёта. На выполнение лабораторной работы дается 5 недель. На выполнение презентации и доклада дается 2 недели. На выполнение отчёта дается 3 недели. Требования и ход работы указан в оценочных средствах текущей аттестации.


3.3 Оценочные средства для проведения текущей аттестации

3.3.1 Презентация и доклад

Подготовьте доклад с презентацией на тему:

1. Роль ИТ в мире
2. Роль ИТ в России
3. Внедрение ИТ на предприятии
4. Специфика ИТ-сервиса в бизнесе

3.3.2 Отчёт

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Миасский филиал Кафедра прикладной математики		
	Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом» по направлению подготовки 02.03.02 Фундаментальная информатика и информационные технологии, профиль «Компьютерные науки» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 8 из 16	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Используя сайты производителей, поисковые системы и т.д., найти информацию по следующим программным средствам:

- a. Семейство продуктов 1С (<http://1c.ru/>) и разработки на его основе;
- b. IBM Tivoli (www.ibm.com/tivoli);
- c. Продукты HP Software Division (бывшие HP OpenView);
- d. Продукты Microsoft (включая поддерживающие MOF).

И составить отчет по изученным средствам на тему: «Поддержка основных процессов по управлению ИТ-сервисами».

3.3.3 Лабораторная работа

В рамках данной лабораторной работы предлагается самостоятельно ознакомиться с современными программными средствами для управления ИТ-сервисами, изучить их возможности и особенности.

Ход работы:


1. Ознакомиться с материалами, приведёнными в разделе Список литературы.
2. Используя сайты производителей, поисковые системы и т.д., найти информацию по следующим программным средствам:
 - a. Семейство продуктов 1С (<http://1c.ru/>) и разработки на его основе;
 - b. IBM Tivoli (www.ibm.com/tivoli);
 - c. Продукты HP Software Division (бывшие HP OpenView);
 - d. Продукты Microsoft (включая поддерживающие MOF);
 - e. Самостоятельно выбранный продукт, относящийся к изучаемой сфере.

Рекомендуется осуществлять поиск информации в том числе и на английском языке.

3. Отрастить в отчёте по лабораторной работе следующую информацию для каждого из программных средств, изученных в предыдущем пункте:

- a. Название программного средства
- b. Самостоятельно выполненное краткое описание программного средства: архитектура (единая система, модули, отдельные продукты и т.п.), тип лицензии, основное назначение, требования к платформам и прочему обеспечению.
- c. Распространенность (страны, регионы, доля рынка).
- d. Поддержка основных процессов по управлению ИТ-сервисами и контентом:

- управление инцидентами (обращениями, ошибками), центр поддержки (Service Desk, Help Desk);

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Миасский филиал Кафедра прикладной математики		
	Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом» по направлению подготовки 02.03.02 Фундаментальная информатика и информационные технологии, профиль «Компьютерные науки» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 9 из 16	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

- управление конфигурациями (активами);
- управление изменениями (ревизиями), релизами, версиями;
- управление системами хранения данных, резервным копированием;
- управление уровнем сервиса (SLA);
- управление мощностью, доступностью, непрерывностью (может включать в себя мониторинг и управление сетью передачи данных, оборудованием, программным обеспечением);
 - управление финансами;
 - управление авторизованным доступом и безопасностью;
 - возможности по управлению веб-контентом (рассмотреть кратко).

Указать, какие модули, компоненты или отдельные продукты в рамках программного средства реализуют поддержку каждого из процессов, привести их краткие описания. При наличии – указать стоимость приобретения или аренды.

Список литературы:

- Словарь терминов и определений ITIL 2011 на русском языке:
<http://www.itsmforum.ru/ZAM-test>
- ГОСТ 24.103-84 Автоматизированные системы управления. Общие положения
- Microsoft Operations Framework 4.0 (разделы 0.0 Glossary, 1.0MOF Overview) // 2008 г., доступно по адресу: <http://www.microsoft.com/ru-ru/download/confirmation.aspx?id=23221>

3.4 Критерии оценивания текущей аттестации

3.4.1 Презентация и доклад

«Отлично»

1. Актуальность темы: Новизна в постановке проблемы, доклад и презентация подготовлены самостоятельно, видна авторская позиция.
2. Степень раскрытия сущности проблемы: План соответствует теме доклада, содержание соответствует плану и теме, видно умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал, сопоставлены различные точки зрения по теме, сделаны выводы.
3. Обоснованность выбора источников: Привлечены новейшие работы по проблеме, видна полнота использования источников по проблеме.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Миасский филиал
Кафедра прикладной математики

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом»
по направлению подготовки 02.03.02 Фундаментальная информатика и информационные технологии, профиль
«Компьютерные науки» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 10 из 16

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

4. Соблюдение требований к оформлению: Правильное оформление библиографических ссылок, соблюдены требования к объему и оформлению, нет замечаний к оформлению абзацев, шрифту.

5. Логичность и грамотность изложения материала: Отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, отсутствие опечаток, научный стиль работы.

«Хорошо»

1. Актуальность темы: доклад и презентация подготовлены самостоятельно, видна авторская позиция.

2. План соответствует теме, содержание соответствует плану и теме, видно умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал, сделаны выводы.

3. Привлечены не все работы по проблеме, проблема в целом раскрыта.

4. Правильное оформление библиографических ссылок, соблюдены требования к объему и оформлению, есть замечания к оформлению абзацев, шрифту.

5. Отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, есть опечатки, научный стиль работы.

«Удовлетворительно»

1. Доклад и презентация подготовлены самостоятельно.

2. План не соответствует теме, содержание не соответствует плану и теме, сделаны не все выводы.

3. Перечень источников не оригинален, решение проблемы поверхностное.

4. Неправильное оформление библиографических ссылок, не соблюдены требования к объему и оформлению, нет замечаний к оформлению абзацев, шрифту.

5. Есть орфографические и синтаксические ошибки, есть опечатки, есть элементы разговорного стиля.


«Неудовлетворительно»

1. Доклад и презентация выполнены не самостоятельно.

2. План не соответствует теме, содержание не соответствует плану и теме, не видно умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал, не сделаны выводы.

3. Источники выбраны произвольно, проблема не решена.

4. Неправильное оформление библиографических ссылок, не соблюдены требования к объему и оформлению, есть замечания к оформлению абзацев, шрифту.

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Миасский филиал Кафедра прикладной математики		
	Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом» по направлению подготовки 02.03.02 Фундаментальная информатика и информационные технологии, профиль «Компьютерные науки» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 11 из 16	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

5. Есть орфографические и синтаксические ошибки, есть опечатки, стиль работы не научный.

3.4.2 Отчёт

Студент выполняет отчёт по указанному плану, сдает на проверку преподавателю. При наличии замечаний – необходимо после их устранения сдать исправленный вариант повторно.

«Зачтено»


1. Актуальность темы: Новизна в постановке проблемы, отчёт выполнен самостоятельно, видна авторская позиция.
2. Степень раскрытия сущности проблемы: Содержание соответствует плану и теме, видно умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал, сделаны выводы.
3. Обоснованность выбора источников: Привлечены новейшие работы по проблеме, видна полнота использования источников по проблеме.
4. Соблюдение требований к оформлению: Правильное оформление библиографических ссылок, соблюдены требования к объему и оформлению, нет замечаний к оформлению абзацев, шрифту.
5. Логичность и грамотность изложения материала: Отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, отсутствие опечаток, научный стиль работы.

«Не зачтено»

1. Отчёт выполнен не самостоятельно.
2. Содержание не соответствует плану и теме, не видно умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал, не сделаны выводы.
3. Источники выбраны произвольно, проблема не решена.
4. Неправильное оформление библиографических ссылок, не соблюдены требования к объему и оформлению, есть замечания к оформлению абзацев, шрифту.
5. Есть орфографические и синтаксические ошибки, есть опечатки, стиль работы не научный.

3.4.3 Лабораторная работа

"Зачтено" – студент выполнил все лабораторные работы в соответствии с графиком. Подготовил и сдал отчёты. Допускается невыполнение части работ, связанное с отсутствием по уважительной причине, подтверждённой

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Миасский филиал Кафедра прикладной математики		
	Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом» по направлению подготовки 02.03.02 Фундаментальная информатика и информационные технологии, профиль «Компьютерные науки» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 12 из 16	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

документально.

"Не зачтено" – не все работы по графику выполнены, не все отчёты сданы.

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1. Порядок проведения экзамена

Промежуточная аттестация в 6 семестре состоит из проведения теста.

Студент решает тест, состоящий из 20 вопросов, выбирая 1 верный ответ. Во время выполнения нельзя использовать справочные материалы. Время выполнения – 35 минут.

Оценочные средства для промежуточной аттестации представлены базой вопросов к тесту.

Пример вопросов к тесту

№ п/п	Формулировка вопроса	Варианты ответов/ правильный ответ/план ответа	Код контроли- руемой компетенции
1	Выберите лишнее: Модели управления ИТ-услугами (ITSM) как правило: 1. содержат понятийный аппарат предметной области (глоссарий, англ. Glossary); 2. основываются на процессном, нежели функциональном подходе; 3. дают однозначных рекомендаций и подразумевают необходимость «настройки» процессов управления ИТ-услугами для конкретного предприятия и ситуации. 4. описывают типовые процессы ИТ-служб и уже имеющийся практический опыт («лучшие практики») по их воплощению;	3	УК-4 ПК-2
2	Какие 2 методики в мировой практике в настоящее время получили наибольшее распространение?	MOF, разработана в США и ITIL, разработана в Великобритании	ПК-2
3	ITIL v.2 включает в себя следующие разделы, из которых основными являются два:	а,в	ПК-2



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Миасский филиал
Кафедра прикладной математики

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом»
по направлению подготовки 02.03.02 Фундаментальная информатика и информационные технологии, профиль
«Компьютерные науки» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»


Версия документа - 1

стр. 13 из 16

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

	<p>а. Поддержка услуг б. Планирование внедрения управления услугами в. Предоставление услуг г. Управление инфраструктурой информационно-коммуникационных технологий д. Управление безопасностью е. Бизнес-перспектива ж. Управление конфигурациями ПО</p>		
4	<p>Напишите какие 5 разделов содержит ITIL v.3, переработанных для того, чтобы соответствовать новому подходу «формата жизненного цикла услуг»:</p>	<p>1. Стратегия услуг 2. Проектирование услуг 3. Преобразование услуг 4. Эксплуатация услуг 5. Постоянное улучшение услуг</p>	ПК-2
5	<p>Дайте определение понятию «Инцидент»</p>	<p>Инцидентом считается любое событие, не являющееся частью нормального функционирования ИТ-сервиса. К инцидентам относятся, например, невозможность загрузить операционную систему, сбой электропитания, ошибка в программном обеспечении и т.д.</p>	ПК-2
6	<p>При реализации инцидента должны выполняться основные функции, укажите функцию, которая не входит в эту основу:</p> <ol style="list-style-type: none">1. прием запросов (обращений) пользователей;2. регистрация инцидентов и их категоризация (по серьезности, приоритетности и т.д.);3. отслеживание развития инцидента;4. разрешение инцидентов;5. уведомление клиентов;6. открытие инцидентов.	6	ПК-2

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Миасский филиал Кафедра прикладной математики		
	Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом» по направлению подготовки 02.03.02 Фундаментальная информатика и информационные технологии, профиль «Компьютерные науки» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 14 из 16	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

7	По каким каналам проводится прием запросов пользователей ?	через интернет, через центр телефонной поддержки (кол-центр) и т.п.	ПК-2
8	Что рекомендуется создать для уведомления клиентов?	службы поддержки пользователей	ПК-2
9	Процесс управления релизами включает в себя следующие стадии: 1. разработка 2. тестирование 3. оценка 4. распространение 5. внедрение	1,2,4,5	ПК-2
10	Напишите английское название процесса управления мощностями	Capacity Management – CAP	УК-4

4.2. Критерии оценивания компетенций в ходе промежуточной аттестации

Код компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания	
		Зачтено	Не зачтено
УК-4	Знает: методы коммуникации между подразделением информационных технологий и пользователями;	Знает методы коммуникации между подразделением информационных технологий и пользователями;	Не знает методы коммуникации между подразделением информационных технологий и пользователями;
	Умеет: осуществлять коммуникацию в различных формах между подразделением информационных технологий и пользователями;	Умеет осуществлять коммуникацию в различных формах между подразделением информационных технологий и пользователями;	Не умеет осуществлять коммуникацию в различных формах между подразделением информационных технологий и пользователями;
	Владеет: стратегией коммуникаций между подразделением информационных технологий и пользователями;	Владеет стратегией коммуникаций между подразделением информационных технологий и пользователями;	Не владеет стратегией коммуникаций между подразделением информационных технологий и пользователями;



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Миасский филиал
Кафедра прикладной математики

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом»
по направлению подготовки 02.03.02 Фундаментальная информатика и информационные технологии, профиль
«Компьютерные науки» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 15 из 16

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

ПК-2	Знает: - основные методы формализации требований для ИТ-сервисов	Знает основные методы формализации требований для ИТ-сервисов	Не знает основные методы формализации требований для ИТ-сервисов
	Умеет: - разрабатывать технико-экономическое обоснование создания ИТ-сервисов и контента	Умеет разрабатывать технико-экономическое обоснование создания ИТ-сервисов и контента	Не умеет разрабатывать технико-экономическое обоснование создания ИТ-сервисов и контента
	Владеет: - навыками анализа предметной области, разработки требований на создание ИТ-сервисов	Владеет навыками анализа предметной области, разработки требований на создание ИТ-сервисов	Не владеет навыками анализа предметной области, разработки требований на создание ИТ-сервисов

4.3. Критерии оценивания экзамена

При подведении итогов учитываются результаты текущей и промежуточной аттестации.

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене.

Критерии оценивания теста:

0-17 баллов – не зачтено;

18-20 баллов – зачтено.

4.4. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций


Уровень освоения компетенций	Оценка
Продвинутый	отлично
Базовый	хорошо
Пороговый	удовлетворительно
компетенции не сформированы	Не удовлетворительно

Уровни формирования компетенций:

«Пороговый уровень»:

предполагает формирование компетенций на начальном уровне:

– знание терминологии, применяемые при формализации требований, проектировании и анализе информационных систем, правил и принципов выбора оптимальных способов решения, исходя из действующих

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Миасский филиал Кафедра прикладной математики		
	Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом» по направлению подготовки 02.03.02 Фундаментальная информатика и информационные технологии, профиль «Компьютерные науки» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 16 из 16	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

правовых норм, имеющих ресурсы и ограничений;

- знание основных методов формализации требований для ИТ-сервисов;

- студент способен давать ответы на теоретические вопросы дисциплины, использовать базовые термины.

«Базовый уровень»:

предполагает формирование компетенций на более высоком уровне:

- осуществление выбора оптимальных способов решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсы и ограничений в сфере управления ИТ-сервисами;

- разработка технико-экономических обоснований создания ИТ-сервисов и контента;

- студент способен давать ответы на теоретические вопросы дисциплины, использовать базовые термины.

«Продвинутый уровень»:

предполагает формирование компетенций на высоком уровне:

- владение навыками выбора оптимальных способов решения в сфере управления информационными системами;

- владение навыками анализа предметной области, разработки требований на создание ИТ-сервисов;

- студент способен давать ответы на теоретические вопросы дисциплины, использовать базовые термины.