

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Соловьев Дмитрий Александрович
Должность: ректор ФГБОУ ВО Вавиловский университет
Дата подписания: 21.11.2025 09:28:19
Уникальный программный ключ:
528682b78e671e569603621b6a2172f735a19



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Саратовский государственный университет генетики,
биотехнологии и инженерии имени Н.И. Вавилова»

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ для проверки сформированности компетенций

Дисциплина	Управление ИТ-сервисами и контентом
Направление подготовки	09.03.03 Прикладная информатика
Направленность (профиль)	Проектирование информационных систем
Квалификация выпускника	Бакалавр
Нормативный срок обучения	4 года
Форма обучения	Очная, заочная

Разработчики: *доцент, Леонтьев А.А.*

ассистент, Моршнев А.Ю.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП.....	3
2. Сценарии выполнения заданий.....	3
3. Система оценивания выполнения заданий.....	4
4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения заданий.....	5
5. Задания для проверки уровня сформированности компетенций с указанием типа заданий (с ключами к оцениванию заданий).....	6

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

В результате изучения дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом» обучающиеся, в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 19.09.2017 № 922, формируют следующие компетенции, указанные в таблице:

Код компетенции	Наименование компетенции	Этапы формирования компетенции в процессе освоения ОПОП (семестр)	
		семестр (очная форма обучения)	курс (заочная форма обучения)
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.	4	2
ПК-7	Способность настраивать, эксплуатировать и сопровождать информационные системы и сервисы автоматизирующих задачи организационного управления и навыками документального оформления решений в управлении деятельностью предприятий и внедрения инноваций.	4	2

2. Сценарии выполнения заданий

№ п/п	Тип задания	Последовательность действий при выполнении задания
1. Задания закрытого типа		
1.1	Задание закрытого типа на установление соответствия	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).
1.2	Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.

№ п/п	Тип задания	Последовательность действий при выполнении задания
		4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135).
2. Задания открытого типа		
2.1	Задание открытого типа с кратким ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать краткий ответ. 3. Записать ответ в виде слова, словосочетания или числа. 4. В случае расчетной задачи, записать ответ в виде числа.
2.2	Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ.
3. Задания комбинированного типа		
3.1	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных и обоснованием выбора	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа.
3.2	Задание комбинированного типа с выбором нескольких верных ответов из предложенных и обоснованием выбора	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько ответов, наиболее верных. 4. Записать только номера (или буквы) выбранных вариантов ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответов.

3. Система оценивания выполнения заданий

№ п/п	Указания по оцениванию	Характеристика правильности ответа
1. Задания закрытого типа		
1.1	Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого).	«верно» / «неверно»

№ п/п	Указания по оцениванию	Характеристика правильности ответа
1.2	Задание закрытого типа на установление последовательности считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр.	«верно» / «неверно»
2. Задания открытого типа		
2.1	Задание открытого типа с кратким ответом оценивается по следующим критериям: 1) Правильность ответа (отсутствие фактических и грамматических ошибок). 2). Сопоставимость с эталонным ответом в случае расчетной задачи.	«верно» / «неверно»
2.2	Задание открытого типа с развернутым ответом оценивается по следующим критериям. 1) Правильность ответа (отсутствие фактических ошибок). 2) Полнота ответа (раскрытие объема используемых понятий). 3) Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4) Логика изложения ответа (грамотная последовательность излагаемого материала). 5. Сопоставимость с эталонным ответом.	«верно» / «неверно»
3. Задания комбинированного типа		
3.1	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных с обоснованием выбора ответа считается верным, если правильно указана цифра (буква) и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа	«верно» / «неверно»
3.2	Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных с обоснованием выбора ответов считается верным, если правильно указаны цифры (буквы) и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	«верно» / «неверно»

4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения заданий

Для выполнения заданий дополнительные материалы и оборудование не требуются.

**5. Задания для проверки уровня сформированности компетенций с указанием типа заданий
(с ключами к оцениванию заданий)**

Номер задания	Формулировка задания	Тип задания	Ключ к оцениванию задания
4 семестр (очная форма обучения // 2 курс (заочная форма обучения))			
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений			
1	<i>Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:</i> Какие основные этапы жизненного цикла ИТ-услуги согласно ITIL v.3 и в какой последовательности они реализуются? 1. Стратегия услуги 2. Эксплуатация услуги 3. Переход услуги 4. Проектирование услуги 5. Постоянное улучшение услуги	Задание закрытого типа на установление последовательности	14325
2	<i>Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:</i> Перечислите квадранты модели процессов MOF (Microsoft Operations Framework) в хронологическом порядке их выполнения. 1. Оптимизация 2. Эксплуатация 3. Изменения 4. Поддержка	Задание закрытого типа на установление последовательности	3241

Номер задания	Формулировка задания	Тип задания	Ключ к оцениванию задания
3	<i>Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:</i> Укажите этапы развития уровней зрелости ИТ-службы по Gartner в правильном порядке. 1. Реактивный 2. Проактивный 3. Сервис 4. Польза 5. Хаотичный	Задание закрытого типа на установление последовательности	51234
4	<i>Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:</i> Какие этапы включает процесс управления изменениями в ITIL v.3? 1. Утверждение изменения 2. Внедрение и закрытие изменения 3. Регистрация запроса на изменение 4. Планирование и тестирование 5. Оценка воздействия и рисков	Задание закрытого типа на установление последовательности	35142
5	<i>Установите соответствие между уровнями зрелости ИТ-службы по Gartner и их описанием:</i> А) Хаотичный уровень Б) Реактивный уровень В) Проактивный уровень Г) Уровень «Сервис»	Задание закрытого типа на установление соответствия	А–3, Б–2, В–1, Г–5, Д–4

Номер задания	Формулировка задания	Тип задания	Ключ к оцениванию задания
	Д) Уровень «Полезьа» 1. Управление производительностью, изменениями, проблемами, доступностью. 2. Единая служба поддержки, отслеживание событий, резервное копирование. 3. Полная автоматизация, отсутствие формальных процедур. 4. Ориентация на бизнес-метрики и ценность для клиента. 5. Управление уровнями обслуживания и планирование нагрузок.		
6	<i>Установите соответствие между компонентами ЕСМ и их функциями:</i> А) Управление документами (DM) Б) Управление записями (RM) В) Управление веб-контентом (WCM) Г) Управление рабочими потоками (BPM) 1. Функция контроля версий и хранения электронных документов. 2. Функция согласования и публикации контента на сайтах. 3. Функция архивации документов согласно законодательным требованиям. 4. Функция автоматизации маршрутов задач и бизнес-процессов.	Задание закрытого типа на установление соответствия	А–1, Б–3, В–2, Г–4
7	<i>Установите соответствие между этапами жизненного цикла услуги ITIL v.3 и их описанием:</i> А) Этап «Стратегия услуги» Б) Этап «Проектирование услуги»	Задание закрытого типа на установление соответствия	А–2, Б–4, В–3, Г–1

Номер задания	Формулировка задания	Тип задания	Ключ к оцениванию задания
	В) Этап «Переход услуги» Г) Этап «Эксплуатация услуги» - Ежедневное управление услугами, мониторинг и поддержка. - Формирование требований и стратегических целей. - Внедрение изменений и тестирование. - Создание архитектуры услуги и согласование SLA.		
8	<i>Установите соответствие между моделями предоставления облачных услуг и их описанием:</i> А) Модель SaaS Б) Модель IaaS В) Модель PaaS Г) Модель EaaS - Предоставление вычислительных ресурсов (серверы, сети). - Готовые приложения, доступные через интернет. - Платформа для разработки и развертывания приложений. - Управление ИТ-услугами по подписке (например, аутсорсинг).	Задание закрытого типа на установление соответствия	А–2, Б–1, В–3, Г–4
9	<i>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите документы, обосновывающие выбор ответа:</i> Какой уровень зрелости ИТ-службы по Gartner характеризуется ориентацией на бизнес-метрики и ценность для клиента?	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных и	5 Обоснование: уровень «Польза» (Benefit) по Gartner предполагает фокус на бизнес-метриках и создании ценности для клиентов через эффективное управление ИТ-сервисами. Хаотичный уровень — отсутствие

Номер задания	Формулировка задания	Тип задания	Ключ к оцениванию задания
	1. Хаотичный 2. Реактивный 3. Проактивный 4. Сервис 5. Польза	обоснованием выбора	формальных процессов, Реактивный — базовый контроль, Проактивный — управление процессами, Сервис — планирование и согласование уровней обслуживания.
10	<i>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите документы, обосновывающие выбор ответа:</i> Какой компонент ЕСМ отвечает за автоматизацию маршрутов задач и бизнес-процессов? 1. Управление документами (DM) 2. Управление записями (RM) 3. Управление веб-контентом (WCM) 4. Управление рабочими потоками (BPM) 5. Управление знаниями (KM)	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных и обоснованием выбора	4 Обоснование: управление рабочими потоками (BPM) в ЕСМ предназначено для автоматизации бизнес-процессов, включая маршрутизацию задач и управление их выполнением. DM отвечает за версии документов, RM — за архивацию, WCM — за публикацию контента, KM — за сбор и использование знаний.
4 с е м е с т р (очная форма обучения // 2 к у р с (заочная форма обучения))			
ПК-7 Способность настраивать, эксплуатировать и сопровождать информационные системы и сервисы автоматизирующих задачи организационного управления и навыками документального оформления решений в управлении деятельностью предприятий и внедрения инноваций			
11	<i>Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответов и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа:</i> Какие компоненты входят в ЕСМ (Enterprise Content Management) согласно АИИМ? 1. Управление документами (DM) 2. Управление знаниями (KM) 3. Управление рабочими потоками (BPM) 4. Управление базами данных (DBM)	Задания комбинированного типа с выбором нескольких верных ответов из предложенных и обоснованием выбора	1, 2, 3 Обоснование: согласно АИИМ, ЕСМ включает управление документами (DM) — контроль версий и хранение, управление знаниями (KM) — сбор и использование информации, управление рабочими потоками (BPM) — автоматизация процессов. Управление базами данных и безопасностью не являются базовыми компонентами ЕСМ.

Номер задания	Формулировка задания	Тип задания	Ключ к оцениванию задания
	5. Управление безопасностью (SM)		
12	<i>Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответов и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа:</i> Какие уровни зрелости ИТ-службы по Gartner включают управление изменениями и конфигурациями? 1. Хаотичный 2. Реактивный 3. Проактивный 4. Сервис 5. Польза	Задания комбинированного типа с выбором нескольких верных ответов из предложенных и обоснованием выбора	3, 4 Обоснование: на уровне «Проактивный» осуществляется управление изменениями, конфигурациями и доступностью. Уровень «Сервис» добавляет планирование нагрузок и согласование SLA. Хаотичный уровень не имеет формальных процессов, а Реактивный ограничивается базовым контролем.
13	<i>Прочитайте текст и запишите ответ в виде термина:</i> Какой стандарт ITIL отвечает за управление инцидентами и проблемами?	Задания открытого типа с кратким ответом	Service Operation
14	<i>Прочитайте текст и запишите ответ в виде термина:</i> Как называется процесс управления версиями документов в ЕСМ?	Задания открытого типа с кратким ответом	Управление документами (DM)
15	<i>Прочитайте текст и запишите ответ в виде термина:</i> Какой уровень зрелости ИТ-службы по Gartner подразумевает отсутствие формальных процессов?	Задания открытого типа с кратким ответом	Хаотичный
16	<i>Прочитайте текст и запишите ответ в виде термина:</i> Какой протокол обеспечивает авторизацию в современных API?	Задания открытого типа с кратким ответом	OAuth 2.0

Номер задания	Формулировка задания	Тип задания	Ключ к оцениванию задания
17	<i>Прочитайте текст и запишите ответ в виде термина:</i> Какая модель облачных услуг предоставляет доступ к вычислительным ресурсам (серверы, сети)?	Задания открытого типа с кратким ответом	IaaS
18	<i>Прочитайте текст и запишите ответ в виде термина:</i> Какой компонент SOA используется для регистрации и поиска сервисов?	Задания открытого типа с кратким ответом	UDDI
19	<i>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ:</i> Сравните функциональную и процессную модели организации ИТ-службы, выделив их ключевые различия, преимущества и сферы применения.	Задание открытого типа с развернутым ответом	Функциональная модель организации ИТ-службы: · Особенности: - o Организация по функциям (отделы разработки, сопровождения, мониторинга). - o Четкое разделение обязанностей между подразделениями. - o Управление через иерархическую структуру с централизованным контролем. · Примеры применения: - o Малые и средние предприятия с простой ИТ-инфраструктурой. - o Организации с низкой динамикой изменений. · Ограничения: - o Проблемы координации между отделами. - o Сложности в управлении качеством сервисов из-за отсутствия единой ответственности. - o Низкая гибкость при масштабировании.

Номер задания	Формулировка задания	Тип задания	Ключ к оцениванию задания
			Процессная модель организации ИТ-службы: · Особенности: - о Организация вокруг бизнес-процессов (управление инцидентами, изменениями, уровнем сервиса). - о Использование стандартов ITIL/ITSM для описания процессов. - о Акцент на взаимодействии между командами. · Примеры применения: - о Крупные предприятия с распределенной ИТ-инфраструктурой. - о Организации с высокой динамикой изменений и требованиями к качеству сервисов. · Ограничения: - о Высокие затраты на внедрение и обучение. - о Риск бюрократизации процессов. Сравнение: функциональная модель подходит для стабильных сред с простыми задачами, но проигрывает в гибкости. Процессная модель обеспечивает лучшую координацию и управление качеством, однако требует значительных ресурсов для реализации.
20	<i>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ:</i> Сравните модели облачных услуг IaaS, PaaS и SaaS, выделив их ключевые различия, преимущества и сферы применения.	Задание открытого типа с развернутым ответом	IaaS (Infrastructure as a Service): · Особенности: - о Предоставление виртуальных ресурсов (серверы, сети, хранилища).

Номер задания	Формулировка задания	Тип задания	Ключ к оцениванию задания
			- o Полный контроль над инфраструктурой со стороны клиента. · Примеры применения: - o Развертывание кастомных приложений. - o Тестирование и разработка в изолированной среде. · Ограничения: - o Высокая ответственность за настройку и безопасность. PaaS (Platform as a Service): · Особенности: - o Готовая платформа для разработки и развертывания приложений. - o Управление ОС, обновлениями и middleware лежит на провайдере. · Примеры применения: - o Разработка веб-приложений и микросервисов. - o Интеграция с базами данных и инструментами CI/CD. · Ограничения: - o Ограниченная гибкость в выборе технологий. SaaS (Software as a Service): · Особенности: - o Готовые приложения, доступные через браузер. - o Обновления и поддержка полностью на стороне провайдера.

Номер задания	Формулировка задания	Тип задания	Ключ к оцениванию задания
			· Примеры применения: - o Корпоративная почта (Gmail, Outlook). - o CRM-системы (Salesforce). · Ограничения: - o Минимальная кастомизация функционала. Сравнение: IaaS подходит для технических команд, требующих полного контроля. PaaS упрощает разработку, но ограничивает выбор инструментов. SaaS идеален для быстрого внедрения стандартных решений без затрат на разработку.