

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Соловьев Дмитрий Александрович

Должность: ректор ИТ-Университета

Дата подписания: 03.09.2025 13:54:20

Уникальный программный ключ:

528682078e671e566087101e1c9172f735a12

Приложение 1

## МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Саратовский государственный университет  
генетики, биотехнологии и инженерии имени Н.И. Вавилова»

УТВЕРЖДАЮ

И.о. заведующего кафедрой

 /Ключиков А.В./

« 12 » апреля 2024 г.

# ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

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
Кафедра-разработчик	Цифровое управление процессами в АПК
Ведущий преподаватель	Леонтьев А.А., доцент

Разработчик(и):      доцент, Леонтьев А.А.



ассистент, Моршнев А.Ю.



Саратов 2024

## Содержание

1	Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП.....	3
2	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	4
3	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	6
4	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы их формирования.....	13

## 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 образования и науки РФ от 19.09.2017 г. № 922, формируют следующие компетенции, указанные в таблице 1.

Таблица 1

### Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом»

Компетенция		Индикаторы достижения компетенций	Этапы формирования компетенции в процессе освоения ОПОП (семестр)	Виды занятий для формирования компетенции	Оценочные средства для оценки уровня сформированности компетенции
Код	Наименование				
1	2	3	4	5	6
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	УК-2.3 Осуществляет организационное обеспечение выполнения работ на всех стадиях технологии создания и внедрения информационных систем; составляет стандарты управления жизненным циклом информационной системы. УК-2.4. Владеть методикой анализа предметной области проекта информационной системы и осуществлять ее формализованное описание в соответствующей нотации.	4	лекции, лабораторные занятия	собеседование, типовое задание, тестовое задание
ПК-7	Способность настраивать, эксплуатировать и сопровождать информационные системы и сервисы автоматизирую-	ПК-7.3. Способен выявлять информационные потребности пользователей и описывать бизнес-процессы организации.	4	лекции, лабораторные занятия	собеседование, типовое задание, тестовое задание

	<p>щих задачи организационного управления и навыками документального оформления решений в управлении деятельностью предприятий и внедрения инноваций.</p>				
--	---	--	--	--	--

## 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

### Перечень оценочных материалов

Таблица 2

№ п/п	Наименование оценочного материала	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного средства в ОМ
1.	Собеседование	<p>средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной и рассчитанной на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу</p>	<p>вопросы по темам дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- перечень вопросов для устного опроса</li> <li>- перечень вопросов для самостоятельной работы</li> </ul>
2.	Тестирование	<p>метод, который позволяет выявить уровень знаний, умений и навыков, способностей и других качеств личности, а также их соответствие определенным нормам путем анализа способов выполнения обучающимся ряда специальных заданий</p>	банк тестовых заданий
3.	Реферат	<p>продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы</p>	темы рефератов

## Программа оценивания контролируемой дисциплины

Таблица 3

№ п/п	Контролируемые разделы (темы дисциплины)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
1.	Процессы функционирования ИТ-службы компании в соответствии с мировыми стандартами политики закупок в ИТ-сфере (ITSM)	УК-2, ПК-7	устный опрос, Собеседование
2.	Основные задачи информационной системы	УК-2, ПК-7	устный опрос, Собеседование
3.	Общие сведения о библиотеке ITIL. Модель ITSM	УК-2, ПК-7	устный опрос, Собеседование
4.	Процессы предоставления ИТ-сервисов. Соглашение об уровне сервиса	УК-2, ПК-7	устный опрос, Собеседование
5.	Процессная модель управления ИТ-услугами	УК-2, ПК-7	письменный опрос, тестирование
6.	Управление каталогом ИТ-услуг	УК-2, ПК-7	устный опрос, Собеседование
7.	Понятие и виды аутсорсинга	УК-2, ПК-7	устный опрос, Собеседование
8.	Облачные вычисления. Модели обслуживания «Программное обеспечение как услуга», «Инфраструктура как услуга», «Платформа как услуга»	УК-2, ПК-7	письменный опрос, тестирование
9.	Требования, предъявляемые к контенту. Методы управления им	УК-2, ПК-7	устный опрос, Собеседование
10.	Обеспечение правовой защиты контента	УК-2, ПК-7	письменный опрос, тестирование
11.	Основные функции управления контентом	УК-2, ПК-7	устный опрос, Собеседование
12.	Анализ рынка ЕСМ-систем. «Магический квадрант»	УК-2, ПК-7	устный опрос, реферат
13.	Gartner для рынка ЕСМ	УК-2, ПК-7	устный опрос, Собеседование
14.	Обзор рынка ЕСМ-систем	УК-2, ПК-7	устный опрос, Собеседование
15.	Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия	УК-2, ПК-7	письменный опрос, тестирование
16.	Групповые политики	УК-2, ПК-7	устный опрос, Собеседование
17.	Аутентификация пользователей	УК-2, ПК-7	Письменный опрос, тестирование
18.	Службы терминалов	УК-2, ПК-7	устный опрос, Собеседование
19.	Интеграция приложений Microsoft Windows Server с технологиями SharePoint	УК-2, ПК-7	устный опрос, Собеседование

### Описание показателей и критериев оценивания компетенций по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом» на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 4

		Показатели и критерии оценивания результатов обучения
--	--	---

Код компетенции, этапы освоения компетенции	Индикаторы достижения компетенций	ниже порогового уровня (неудовлетворительно)	пороговый уровень (удовлетворительно)	продвинутый уровень (хорошо)	высокий уровень (отлично)
1	2	3	4	5	6
УК-2, 4 семестр	<p>УК-2.3 Осуществляет организационное обеспечение выполнения работ на всех стадиях технологии создания и внедрения информационных систем; составляет стандарты управления жизненным циклом информационной системы.</p> <p>УК-2.4. Владеть методикой анализа предметной области проекта информационной системы и осуществлять ее формализованное описание в соответствующей нотации.</p>	<p>обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в процессном подходе к организации деятельности ИТ-службы, проблемах и направлениях развития ИТ-менеджмента, не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки</p>	<p>обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей основных принципов и методик описания и разработки ИТ-архитектуры предприятия, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала</p>	<p>обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей</p>	<p>обучающийся демонстрирует знание концептуальных основ эффективной организации ИТ-архитектуры предприятия, практики применения материала, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий</p>
ПК-7, 4 семестр	<p>ПК-7.3. Способен выявлять информационные потребности пользователей и описывать бизнес-процессы организации</p>	<p>обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в процессном подходе к организации деятельности ИТ-службы, проблемах и направлениях развития ИТ-менеджмента, не знает прак-</p>	<p>обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей основных принципов и методик описания и разработки ИТ-архитектуры предприятия, допускает неточности в формулировках, нарушает</p>	<p>обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей</p>	<p>обучающийся демонстрирует знание концептуальных основ эффективной организации ИТ-архитектуры предприятия, практики применения материала, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориен-</p>

		тику применения материала, допускает существенные ошибки	логическую последовательность в изложении программного материала		тируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий
--	--	--	--	--	---

### **3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

#### **3.1. Входной контроль**

##### **Примерный перечень вопросов**

1. Информация, её носители. Свойства информации.
2. Измерение информации: содержательный подход, алфавитный подход.
3. Кодирование текстовых, графических данных. Кодирование звуковой информации.
4. Общая характеристика информационных процессов.
5. Классификация программного обеспечения (ПО).
6. ОС. Состав, основные функции и классификация ОС.
7. Операции по обслуживанию файловой структуры.
8. Процессор и его основные характеристики.
9. Единицы измерения информации.
10. Основные свойства алгоритмов.

#### **3.2. Рефераты (доклады)**

Рекомендуемая тематика рефератов по дисциплине приведена в таблице 5.

Таблица 5

##### **Темы рефератов, рекомендуемые к написанию при изучении дисциплины «Управление ИТ-сервисами и контентом»**

№ п/п	Темы рефератов
1	2
1	Понятие веб-сервис, их стандарты и принцип работы. Веб – сервисы по продвижению сайта. Привести пример, их характеристику и функциональные возможности.
2	Сервисы Google. Привести пример, их характеристику и функциональные возможности.
3	Поисковые сервисы Яндекс. Привести пример, их характеристику и функциональные возможности.

№ п/п	Темы рефератов
1	2
4	Система управления контентом (CMS) WordPress. История развития, структура, принципы работы и функциональные возможности. Описать, как произвести установку данной CMS. Пример работы.
5	Использование системы управления контентом Drupal.
6	Использование системы управления контентом NetCat CMS.
7	Использование системы управления контентом SharePoint.
8	Назначение пакета документов CobiT, его сравнение с ITIL.
9	Стандарт BSI 15 000, его назначение, преимущества и недостатки.
10	Стандарт PRINCE2TM, история развития.
11	История развития и применение стандарта TOGAF.
12	Понятие веб-сервис, их стандарты и принцип работы, протоколы реализации. Описание работы программной системы OnlineTimeTable.
13	Хостинг, виды хостинга. Принципы и способы продажи услуг хостинга. Нагрузка на аккаунт виртуального хостинга.
14	Контент сайта, виды контента. Мобильный контент. Технологии создания контента. Привести пример, их характеристику и функциональные возможности.
15	Понятие веб-сервис, их стандарты и принцип работы. Характеристика и функциональные возможности Веб-сервисов uCoz.

### 3.3. Кейс-задания

При проверке кейса использовалась восьмидесятибалльная шкала. Каждое требование весит определенное количество баллов. Критерии оценки ответов:

- Полнота ответа с использованием всей информации из описания ситуации
- Обоснованность
- Умение оперировать терминами и понятиями в сфере управления ИТ-сервисами и контентом
- Использование теоретических моделей и концепций
- Представленность нескольких точек зрения на проблему
- Отсутствие фактических ошибок.

Кейс «Разработка контента сайта компании»

Этапы проведения:

1. Исследование предметной области.

1.1. Сведения о деятельности компании-заказчика (0...5 баллов).

1.2. Маркетинговый анализ рынка, на котором действует компания-заказчик (0...5 баллов).

1.3. Назначение сайта, его основные цели и задачи (0...5 баллов).

1.4. Сведения о целевой аудитории (0...5 баллов).

2. Проектирование.

2.1. Название сайта (0...5 баллов).

2.2. Варианты доменного имени (0...5 баллов).

2.3. Разработка структуры сайта и системы навигации (0...5 баллов).

2.4. Структура элементов страницы (0...5 баллов).

Минимальные требования:

- Количество страниц: 6 страниц,

- Наличие элементов на титульной странице: новостная лента, рекламный

баннер.

3. Разработка дизайна.

3.1. Разработка логотипа и слогана фирмы-заказчика (0...5 баллов).

3.2. Разработка шаблона титульной страницы (0...5 баллов).

3.3. Разработка шаблона страницы (0...5 баллов).

3.4. Разработка системы навигации (0...5 баллов).

3.5. Создание презентация из 6-7 слайдов. Презентацию следует разместить на одной из страниц как файл для скачивания, тематика презентации соответствует тематике страницы. Это может быть представление самой фирмы, товара или услуги (0...5 баллов).

4. Информационное наполнение.

4.1. Текстовое наполнение (0...5 баллов).

4.2. Таблицы (0...5 баллов).

4.3. Рисунки (0...5 баллов).

### 3.4. Тестовые задания

По дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом» предусмотрено проведение следующих видов тестирования: письменное, компьютерное и т.п.

#### **Письменное тестирование.**

Письменное тестирование рассматривается как рубежный контроль успеваемости и проводится после изучения раздела дисциплины **Процессная модель управления ИТ-услугами**, раздела **Обеспечение правовой защиты контента** и раздела **Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия**.

*Результаты тестирования учитываются при проведении промежуточной аттестации*

***Пример тестового задания занятие Процессная модель управления ИТ-услугами.***

Группа \_\_\_\_\_ ФИО тестируемого

Тест 1 Процессная модель управления ИТ-услугами

1. К корпоративным ИТ-сервисам можно отнести:

- электронную почту;
- веб-страницы;
- изображения;
- мультимедиа.

2. Единая система стандартов автоматизированных систем управления прописана:

- в ГОСТ 24.703-85;
- ГОСТ 24.702-85;
- ГОСТ 24.701-86;
- ГОСТ 24.402-80.

3. Общие положения по автоматизированным системам управления содержались:

- в ГОСТ 24.402-80;
- ГОСТ 24.701-86;
- ГОСТ 24.103-84;
- ГОСТ 24.703-85.

4. «Система технической документации на АСУ. Учет, хранение и

обращение» – это:

- ГОСТ 24.701-86;
- ГОСТ 24.103-84;
- ГОСТ 24.703-85;
- ГОСТ 24.402-80.

5. «Единая система стандартов автоматизированных систем управления. Надежность автоматизированных систем управления. Основные положения» – это:

- ГОСТ 24.701-86;
- ГОСТ 24.402-80;
- ГОСТ 24.703-85;
- ГОСТ 24.103-84.

6. «Единая система стандартов автоматизированных систем управления. Эффективность автоматизированных систем управления. Основные положения» – это:

- ГОСТ 24.702-85;
- ГОСТ 24.103-84;
- ГОСТ 24.703-85;
- ГОСТ 24.402-80.

7. На этапе планирования ИТ-сервиса функциональность ...

- обеспечивается всеми функциями направления разработки и внедрения;
- согласовывается со стратегией, стандартами и планами в рамках стратегических функций службы ИС;
- обеспечивается управлением данными, оборудованием, системным программным обеспечением и поддержкой конечных пользователей;
- обеспечивается учетом связанных с сопровождением ИТ-сервиса расходов.

8. На этапе разработки и внедрения функциональность ИТ-сервиса ...

- обеспечивается всеми функциями направления разработки и внедрения;
- согласовывается со стратегией, стандартами и планами в рамках стратегических функций службы ИС;
- обеспечивается управлением данными, оборудованием и системным программным обеспечением и поддержкой конечных пользователей;
- обеспечивается учетом связанных с сопровождением ИТ-сервиса расходов.

9. На этапе эксплуатации ИТ-сервиса функциональность ...

- обеспечивается учетом связанных с сопровождением ИТ-сервиса расходов;
- согласовывается со стратегией, стандартами и планами в рамках стратегических функций службы ИС;
- обеспечивается всеми функциями направления разработки и внедрения;
- обеспечивается управлением данными, оборудованием и системным программным обеспечением и поддержкой конечных пользователей.

10. На сегодняшний день стандарты ITIL/ITSM состоят из ... книг по всем основным областям управления информационными технологиями.

- 14;
- 15;

- 16;
- 17.

### **3.5. Рубежный контроль**

#### **Вопросы рубежного контроля № 1**

*Вопросы, рассматриваемые на аудиторных занятиях*

- 1. Что такое ИТ-служба предприятия? Каковы её основные задачи и функциональные направления?*
- 2. В чём различия между функциональной и процессной организацией ИТ-службы? Возможно ли совмещение этих подходов и почему? Каким образом?*
- 3. В чём вы видите преимущества и недостатки функциональной организации ИТ-службы?*
- 4. В чём вы видите преимущества и недостатки процессной организации ИТ-службы?*
- 5. Как бы вы организовали ИТ-службу для среднего предприятия, работающего в вашем городе в сфере создания программного обеспечения?*
- 6. В чём заключаются преимущества использования типовых методик («лучших практик») в области ИТ-менеджмента и организации работы ИТ-службы?*
- 7. Раскройте понятие «гарантия качества услуги».*
- 8. Перечислите и прокомментируйте стадии жизненного цикла ИТ-услуги.*

*Вопросы для самостоятельного изучения*

- 1. Что такое библиотека ITIL? Для чего она предназначена? Какие преимущества даёт компании?*
- 2. Поясните основные понятия ITIL: ИТ-сервис, ИТ-процесс, инцидент, проблема, конфигурация, конфигурационная единица, база данных конфигурационных единиц, изменение, релиз, соглашение об уровне сервиса, доступность и непрерывность ИТ-сервиса.*
- 3. Какие основные процессы представлены в блоках поддержки и предоставления ИТ-сервисов в ITIL v.2?*
- 4. В чём заключаются цели, функции и особенности процессов из блоков поддержки и предоставления ИТ-сервисов в ITIL v.2?*
- 5. Для чего заключается соглашение об уровне сервиса? Что оно включает в себя?*
- 6. Разработайте пример соглашения об уровне сервиса для конкретной ИТ-услуги, например, автоматизации бухгалтерского учёта (на базе 1С или иной программы).*
- 7. В чём заключаются основные отличия новой версии библиотеки ITIL v.3 (в том числе дополнения, выпущенного в 2011 г.) по сравнению с ITIL v.2?*
- 8. Что такое жизненный цикл ИТ-услуги? Как он связан с процессами ITIL?*

#### **Вопросы рубежного контроля № 2**

*Вопросы, рассматриваемые на аудиторных занятиях*

- 1. Раскройте смысл понятия «контент».*
- 2. Опишите источники и структуру контента.*

3. Перечислите требования, предъявляемые к контенту, методы управления им.
4. Перечислите внешние и внутренние источники информационных потоков организации.
5. Перечислите и прокомментируйте основные шаги формирования эффективной стратегии корпоративного управления информацией.
6. Приведите определения ЕСМ.
7. Перечислите и охарактеризуйте области применения ЕСМ.
8. Назовите четыре ключевые области, которые определяют развитие рынка ЕСМ-систем.

#### *Вопросы для самостоятельного изучения*

1. Назовите виды сайтов.
2. Что такое система управления контентом?
3. Опишите архитектуру ЕСМ-систем.
4. Опишите формы представления контента пользователю.
5. Опишите классификацию CMS.
6. Назовите четыре группы программных решений ЕСМ, выделенных Gartner.
7. Приведите примеры реализации ЕСМ-систем в разных сферах экономики и социальной жизни.
8. Какие деловые задачи решаются с использованием ЕСМ-средств?

#### **Вопросы рубежного контроля № 3**

##### *Вопросы, рассматриваемые на аудиторных занятиях*

1. Какие уровни зрелости предприятий определены в модели СММ/СММИ?
2. Как характеризуется начальный уровень зрелости предприятия по модели СММ/СММИ?
3. Как характеризуется повторяемый уровень зрелости предприятия по модели СММ/СММИ?
4. Как характеризуется определенный уровень зрелости предприятия по модели СММ/СММИ?
5. Как характеризуется управляемый уровень зрелости предприятия по модели СММ/СММИ?
6. Как характеризуется оптимизирующий уровень зрелости предприятия по модели СММ/СММИ?
7. Какие уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предложены компанией Gartner?
8. Какие профили предприятий для оптимизации ИТ-инфраструктуры определены компанией IBM?

#### *Вопросы для самостоятельного изучения*

1. Какие документы и руководства входят в состав библиотеки документов Microsoft Operations Framework?
2. На каких принципах основываются модель процессов эксплуатации и функции управления услугами MOF?
3. Какие категории-квадранты входят в модель процессов MOF?
4. Какие процессы описаны в квадранте «Изменения» модели

MOF?

5. Какие процессы описаны в квадранте «Эксплуатация» модели MOF? Какие процессы описаны в квадранте «Поддержка» модели MOF?

6. На какие уровни разделены процессы в квадранте «Эксплуатация»?

7. Какие процессы описаны в квадранте «Оптимизация» модели MOF?

8. Какие роли участников процесса эксплуатации ИС определены в модели групп эксплуатации MOF?

### 3.6. Промежуточная аттестация

- вид промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика: зачет;
- расчетные задания не предусмотрены.

### Вопросы, выносимые на зачет

1. Опишите этапы жизненного цикла ИТ-контента.
2. Опишите этапы жизненного цикла ИТ-услуги.
3. Опишите процессы управления инцидентами.
4. Опишите процессы управления проблемами.
5. Опишите процессы управления конфигурациями.
6. Опишите процессы управления изменениями.
7. Опишите процессы управления релизами.
8. Опишите структуру службы Service Desk.
9. Опишите процессы управления уровнем сервиса.
10. Опишите процессы управления мощностями.
11. Опишите процессы управления финансами в ИТ.
12. Опишите процессы управления непрерывностью ИТ-сервиса.
13. Опишите процессы управления доступностью.
14. Опишите процессы управления информационной безопасностью.
15. Как характеризуется роль службы ИС в современном бизнесе?
16. Чем модель ITSM отличается от традиционного функционального подхода к организации ИТ-службы?
17. Перечислите особенности проекта ITIL.
18. Какие разделы управления ИТ-сервисами описаны в текущей версии библиотеки ITIL?
19. Какие направления управления ИТ-услугами описаны в проекте ITIL Refresh?
20. Какие процессы включены в блок поддержки ИТ-сервисов?
21. Какие процессы включены в блок предоставления ИТ-сервисов?
22. Поясните назначение процесса управления инцидентами.
23. Поясните понятие «инцидент».
24. Приведите основные функции процесса управления инцидентами.
25. Поясните назначение процесса управления проблемами.
26. Поясните понятие «проблема».
27. Приведите основные функции процесса управления проблемами.

28. Поясните назначение процесса управления конфигурациями.
29. Поясните понятие «конфигурационная единица».
30. Для чего используется база данных конфигурационных единиц CMDB?
31. Что могут описывать атрибуты конфигурационных единиц в CMDB?
32. Какие важные понятия описываются в спецификации процесса управления конфигурациями?
33. Поясните назначение процесса управления изменениями.
34. Приведите основные функции процесса управления изменениями.
35. Поясните назначение процесса управления релизами.
36. Поясните понятие «релиз».
37. Опишите структуру CMS-систем.
38. Приведите понятие ИТ-сервиса.
39. Опишите объекты ИТ-менеджмента.
40. Какова инфраструктура ИТ?
41. Что такое ИТ-проекты?
42. Каковы параметры ИТ-сервиса?
43. Опишите функциональные области управления ИС.
44. В чем заключаются основные проблемы качества ИТ-сервиса?
45. Как происходит управление процессами?
46. Что такое корпоративные ИТ-сервисы?
47. Приведите основные характеристики ИТ-сервисов.
48. Перечислите факторы, влияющие на организационную структуру службы ИС.
49. Назовите типовые модели бизнес-процессов службы ИС.
50. Назовите российские системы управления контентом.
51. Каковы функции CMS?
52. Каковы основные категории систем управления контентом?
53. В чем заключаются преимущества использования CMS?
54. Опишите модели представления данных CMS.
55. Дайте характеристику объектной модели CMS.
56. Чем характеризуется сетевая модель CMS?
57. Опишите модульную модель CMS.
58. Как классифицируются релизы по показателю масштаба изменений?

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

##### **4.1 Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Контроль результатов обучения студентов, этапов и уровня формирования компетенций по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом» осуществляется через проведение входного, текущего, рубежных, выходного контролей и контроля самостоятельной работы.

Формы текущего, промежуточного и итогового контроля и контрольные задания для текущего контроля разрабатываются кафедрой исходя из специфики дисциплины, и утверждаются на заседании кафедры.

#### 4.2 Критерии оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Описание шкалы оценивания достижения компетенций по дисциплине приведено в таблице 6.

Таблица 6

Уровень освоения компетенции	Отметка по пяти-балльной системе (Зачёт)	Описание
<b>высокий</b>	«зачтено (отлично)»	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, обучающийся проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании материала
<b>базовый</b>	«зачтено (хорошо)»	Обучающийся обнаружил полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе
<b>пороговый</b>	«зачтено (удовлетворительно)»	Обучающийся обнаружил знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
–	«неудовлетворительно»	Обучающийся обнаружил пробелы в знаниях основного учебного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий, не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательной организации без дополнительных занятий

##### 4.2.1. Критерии оценки устного ответа при промежуточной аттестации

При ответе на вопрос обучающийся демонстрирует:

**знания:** концептуальных основ эффективной организации ИТ-архитектуры предприятия, основных принципов и методик описания и разработки ИТ-архитек-

туры предприятия, методов управления ИТ-сервисами, лучших практик продвижения инновационных ИТ-сервисов, видов контента информационных ресурсов предприятия и Интернет-ресурсов, процессов управления жизненным циклом цифрового контента, процессов создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов), математического аппарата и инструментальных средств для обработки, анализа и систематизации информации по теме исследования, инструментальных средств для подготовки научно-технических отчетов, презентаций, научных публикаций по результатам выполненных исследований.

**умения:** организовывать продвижение на рынок инновационных ИТ-сервисов, управлять процессами жизненного цикла контента предприятия и Интернет-ресурсов, управлять процессами создания и использования информационных сервисов (контент-сервисов), систематизировать и обобщать информацию, организовывать и проводить исследования в области управления ИТ-сервисов и контентом, разрабатывать конкретные предложения по результатам исследований, готовить справочно-аналитические материалы для принятия управленческих решений по внедрению ИТ-сервисов, проектировать, внедрять и организовывать эксплуатацию ИТ-сервисов, разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов.

**владение навыками:** использования математического аппарата и инструментальных средств для обработки, анализа и систематизации информации по теме исследования, подготовки научно-технических отчетов, презентаций, научных публикаций по результатам выполненных исследований, проведения консультаций для заказчиков по вопросам совершенствования ИТ-сервисов предприятия, проведения консультаций для заказчиков по вопросам создания и развития ИТ-сервисов, проведения консультаций для заказчиков по вопросам рационального выбора ИТ-сервисов для управления бизнесом, проведения консультаций для заказчиков по вопросам выбора методов и инструментов управления ИТ-сервисами, продвижения передовых инновационных ИТ-сервисов.

### Критерии оценки

<b>отлично</b>	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знание состава и структуры библиотеки IPIL, требований к системе управления веб-контентом, практики применения материала, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видеоизменении заданий;</li> <li>- умение применять процессный подход для эффективной организации деятельности ИТ-службы, применять основные программные решения HP OpenView, используя современные методы и показатели такой оценки;</li> <li>- успешное и системное владение навыками определения основных процессов в деятельности ИТ-службы, использования систем управления веб-контентом, использования систем электронного документооборота предприятия, классификацией контента в задачах информационного обеспечения.</li> </ul>
<b>хорошо</b>	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знание материала, не допускает существенных неточностей;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы, умение применять процессный подход для эффективной организации деятельности ИТ-службы, применять основные программные решения HP OpenView, используя современные методы и показатели такой оценки;</li> <li>- в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение навыками определения основных процессов в деятельности ИТ-службы, использования систем управления веб-контентом, использования систем электронного документооборота предприятия, классификацией контента в задачах информационного обеспечения.</li> </ul>
<b>удовлетворительно</b>	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала;</li> <li>- в целом успешное, но не системное умение применять процессный подход для эффективной организации деятельности ИТ-службы, применять основные программные решения HP OpenView, используя современные методы и показатели такой оценки;</li> <li>- в целом успешное, но не системное владение навыками определения основных процессов в деятельности ИТ-службы, использования систем управления веб-контентом, использования систем электронного документооборота предприятия, классификацией контента в задачах информационного обеспечения.</li> </ul>
<b>неудовлетворительно</b>	<p>обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в составе и структуре библиотеки ИТЛ, требованиях к системе управления веб-контентом, не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки;</li> <li>- не умеет использовать методы и приемы построения управляемых ИС, управления приложениями, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство заданий, предусмотренных программой дисциплины, не выполнено;</li> <li>- обучающийся не владеет навыками определения основных процессов в деятельности ИТ-службы, использования систем управления веб-контентом, использования систем электронного документооборота предприятия, классификации контента в задачах информационного обеспечения, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой дисциплины не выполнено.</li> </ul>

#### 4.2.2. Критерии оценки реферата

При написании доклада обучающийся демонстрирует:

**знания:** практики управления ИТ-сервисами и контентом;

**умения:** анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты исследований;

**владение навыками:** поиска информации в традиционных библиотеках и информационных ресурсах.

## Критерии оценки реферата

<b>отлично</b>	обучающийся демонстрирует: - знание исследуемой темы (реферат структурирован; использованы различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, сделаны и аргументированы основные выводы, прослушивается самостоятельность суждений, основные понятия вопроса изложены подробно); - логичность и структурированность изложения материала; - расширенную электронную презентацию к докладу на 5 слайдов.
<b>хорошо</b>	обучающийся демонстрирует: - знание темы реферата (реферат структурирован; использованы различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, сделаны и аргументированы основные выводы); - расширенную электронную презентацию к реферату менее 5 слайдов.
<b>удовлетворительно</b>	обучающийся демонстрирует: - неполное знание материала (в материале представлена одна точка зрения, отсутствует самостоятельность суждений); - не представлена электронная презентация.
<b>неудовлетворительно</b>	обучающийся: - не выполнил реферат.

**Разработчик(и):**      *доцент, Леонтьев А.А.*



*ассистент, Моршнев А.Ю.*

