

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Панарин Андрей Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 18.06.2025 12:03:06

Уникальный программный ключ:

a5da3d9896e9d535580e3f9a7da4892154ef8502



Образовательная автономная некоммерческая организация высшего образования

«Московский психолого-социальный университет»

Лицензия № 1478 от 28 мая 2015 г., серия 90Л01 № 0008476 (бессрочная)

Свидетельство государственной аккредитации № 2783 от 07 марта 2018 года, серия 90А01 №0002920 (бессрочно)

Кафедра «Экономики и цифровых технологий»

**Фонд
оценочных средств
по дисциплине: «Управление ИТ- сервисом и контентом»**

**Уровень высшего образования
БАКАЛАВРИАТ**

**Направление подготовки
38.03.05 Бизнес-информатика**

**Направленность (профиль)
Data Science**

**Квалификация (степень) выпускника
бакалавр**

**Форма обучения
очная**

Москва

2026 год набора

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, утвержденным приказом Министерство науки и высшего образования Российской Федерации от 29 июля 2020г. № 838» по дисциплине «Управление ИТ- сервисом и контентом».

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «Экономики и цифровых технологий»

Протокол № 7 от 22 января 2026 г.

И.о. заведующий кафедрой
«Экономики и цифровых технологий»



И.Ф. Иорданиди

Согласовано:

Декан экономического факультета



М.К. Чистякова

1. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы ПК-1.2, ПК-2.3.

Код и описание компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1. Способен осуществлять концептуально-логическое проектирование ИТ-сервиса, автоматизированной информационной системы, системы управления, программного, информационному продукту или средству и сопровождение разработанных проектных решений	ПК-1.2. Осуществляет концептуально-логическое проектирование к ИТ-сервису, автоматизированной информационной системе, системе управления, программному, информационному продукту или средству	<u>Контактная работа:</u> Лекции Практические занятия Самостоятельная работа
	ПК – 2.3 Осуществляет анализ и обоснование элементов систем управления качеством, осуществляет решения в области управления экономическими ресурсами предприятия, обосновывает и выбирает инновационные решения с экономической и правовой точки зрения, оценивает возможные риски	<u>Контактная работа:</u> Лекции Практические занятия Самостоятельная работа

ТИПОВЫЕ ИНСТРУКЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Тип задания	Инструкция
Задание закрытого типа с выбором одного или нескольких ответов	Прочитайте текст и выберите правильный ответ (Если несколько ответов, то прочитайте текст и выберите правильные ответы)
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие
Задания закрытого типа на установление правильной последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность
Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа с обоснованием	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа
Задания комбинированного типа с выбором нескольких ответов с обоснованием	Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов
Задания с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый

	обоснованный ответ
--	---------------------------

СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЙ

Тип задания	Указания по оцениванию	Результат оценивания
Задание закрытого типа на установление соответствия	Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным если правильно установлены все соответствия	Верно/неверно
Задания закрытого типа на установление правильной последовательности	Задание закрытого типа на установление правильной последовательности считается верным если правильно указываются все последовательности	Верно/неверно
Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа с обоснованием	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных с обоснованием считается верным если правильно указан ответ и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	Верно/неверно
Задания комбинированного типа с выбором нескольких ответов с обоснованием	Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов из предложенных с обоснованием считается верным если правильно указаны ответы и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	Верно/неверно
Задания открытого типа с развернутым ответом	Задания открытого типа с развернутым ответом считается верным, если ответ совпадает с эталоном по содержанию и полноте.	Верно/неверно

3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

3.1. Задания для проведения текущего контроля обучающихся

Содержание вопроса	Компетенции	Уровень освоения
<i>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</i> 1. Что такое ИТ-сервис? а) Физическое оборудование. б) Программное обеспечение. с) Любая деятельность, предоставляющая ценность	ПК-1.2. Осуществляет концептуально-логическое проектирование к ИТ-сервису, автоматизированной	Базовый 1-3 минуты

пользователям. d) Техническая поддержка. 2. Основная цель управления ИТ-сервисом: a) Повышение производительности ИТ-инфраструктуры. b) Снижение затрат на ИТ. c) Обеспечение надежности, доступности и качества ИТ-сервисов для бизнеса. d) Все вышеперечисленное. 3. Что такое ITIL? a) Язык программирования. b) Набор лучших практик управления ИТ-сервисом. c) Тип сервера. d) Название компании. 4. Какие ключевые процессы ITIL существуют? a) Только управление инцидентами. b) Управление инцидентами, проблемами, изменениями, конфигурациями, релизами, уровнем сервиса. c) Только управление проблемами. d) Только управление изменениями. 5. Что такое управление инцидентами? a) Предотвращение проблем. b) Быстрое восстановление сервисов после сбоев. c) Планирование изменений. d) Управление конфигурациями. 6. Что такое управление проблемами? a) Предотвращение инцидентов. b) Реагирование на инциденты. c) Планирование релизов. d) Управление конфигурациями. 7. Что такое управление изменениями? a) Внесение изменений без контроля. b) Контролируемое внесение изменений в ИТ-инфраструктуру. c) Управление инцидентами. d) Управление проблемами. 8. Что такое управление конфигурациями? a) Настройка компьютеров. b) Управление изменениями. c) Управление базой данных конфигурационных	информационной системе, системе управления, программному, информационному продукту или средству	
---	--	--

элементов. d) Управление проблемами. 9. Что такое управление релизами? a) Установка программ. b) Планирование, тестирование и внедрение новых версий программного обеспечения и оборудования. c) Управление инцидентами. d) Управление проблемами. 10. Что такое управление уровнем сервиса? a) Не имеет значения. b) Управление соглашениями об уровне сервиса (SLA). c) Только для внутренних пользователей. d) Только для внешних пользователей.		
<i>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</i> 11. Что такое SLA? a) Не имеет значения. b) Service Level Agreement (соглашение об уровне сервиса). c) Только для внутренних пользователей. d) Только для внешних пользователей. 12. Что такое мониторинг ИТ-инфраструктуры? a) Не имеет значения. b) Отслеживание работы ИТ-систем и сервисов. c) Только для крупных компаний. d) Только для малых компаний. 13. Какие инструменты мониторинга существуют? a) Отсутствуют инструменты. b) Системы мониторинга производительности, системы мониторинга безопасности, системы логгирования. c) Только системы мониторинга производительности. d) Только системы мониторинга безопасности. 14. Что такое управление контентом? a) Не имеет значения. b) Планирование, создание, редактирование, хранение и распространение контента. c) Только для веб-сайтов. d) Только для социальных сетей.	ПК – 2.3 Осуществляет анализ и обоснование элементов систем управления качеством, осуществляет решения в области управления экономическими ресурсами предприятия, обосновывает и выбирает инновационные решения с экономической и правовой точки зрения, оценивает возможные риски	Повышен ный 3-5 минут

15. Какие типы контента существуют? a) Отсутствуют типы. b) Текстовый, графический, аудио, видео, и др. c) Только текстовый. d) Только графический. 16. Что такое CMS? a) Не имеет значения. b) Система управления контентом. c) Только для веб-сайтов. d) Только для социальных сетей. 17. Какие функции выполняет CMS? a) Отсутствуют функции. b) Создание, редактирование, публикация и управление контентом. c) Только создание. d) Только публикация. 18. Что такое контент-стратегия? a) Не имеет значения. b) План по созданию и распространению контента. c) Только для маркетинга. d) Только для продаж. 19. Какие этапы разработки контент-стратегии существуют? a) Отсутствуют этапы. b) Анализ целевой аудитории, определение целей, выбор каналов распространения, создание контента, мониторинг результатов. c) Только анализ целевой аудитории. d) Только определение целей. 20. Что такое контент-планирование? a) Не имеет значения. b) Планирование создания и публикации контента. c) Только для веб-сайтов. d) Только для социальных сетей.		
Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ Кейс 1: Инцидент на сервере Ситуация: Главный сервер компании внезапно вышел из строя, приведя к недоступности	ПК-1.2. Осуществляет концептуально-логическое проектирование к ИТ-сервису, автоматизированной	Высокий 5-10 минут

ключевых бизнес-приложений. Вопрос: Как должна действовать команда ИТ-службы в соответствии с ITIL? Ответ: Согласно ITIL, должен быть запущен инцидент. Команда ИТ-службы должна быстро определить приоритет инцидента (критический), провести диагностику, принять меры по восстановлению сервиса, сообщить пользователям о ситуации и ожидаемых сроках восстановления, проанализировать причину инцидента и принять меры по предотвращению подобных ситуаций в будущем (управление проблемами). Все действия должны быть задокументированы. Кейс 2: Внедрение новой CRM-системы Ситуация: Компания планирует внедрить новую CRM-систему. Вопрос: Какие процессы ITIL необходимо задействовать для успешного внедрения? Ответ: Необходимо задействовать управление изменениями (планирование, тестирование, внедрение), управление релизами (планирование, распространение, верификация), управление конфигурациями (учет изменений в конфигурации системы), управление уровнем сервиса (определение ожиданий пользователей и соглашений об уровне сервиса). Также важно обучение пользователей работе с новой системой. Кейс 3: Замедление работы сети Ситуация: Пользователи жалуются на замедление работы сети. Вопрос: Как ИТ-команда должна определить и решить проблему? Ответ: ИТ-команда должна запустить процесс управления инцидентами. Необходимо провести диагностику сети, определить причину замедления (например, перегрузка сети, сбой оборудования, вирусная атака), принять меры по устранению	информационной системе, системе управления, программному, информационному продукту или средству ПК – 2.3 Осуществляет анализ и обоснование элементов систем управления качеством, осуществляет решения в области управления экономическими ресурсами предприятия, обосновывает и выбирает инновационные решения с экономической и правовой точки зрения, оценивает возможные риски	
--	--	--

проблемы и восстановлению работоспособности сети. После устранения проблемы необходимо провести анализ причины и принять меры по предотвращению подобных ситуаций в будущем (управление проблемами). Кейс 4: Разработка контент-стратегии для корпоративного сайта Ситуация: Компания хочет улучшить свой корпоративный сайт и привлечь больше клиентов. Вопрос: Как разработать эффективную контент-стратегию? Ответ: Необходимо провести анализ целевой аудитории, определить цели (например, повышение брендовой лояльности, привлечение лидов), выбрать форматы контента (тексты, видео, инфографика), разработать контент-календарь, определить каналы распространения (сайт, социальные сети, e-mail рассылки), провести SEO-оптимизацию контента, отслеживать результаты и внести необходимые корректировки.		
--	--	--

3.2.2. Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Содержание вопроса	Компетенции	Уровень освоения
<i>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</i> 21. Что такое контент-календарь? a) Не имеет значения. b) График публикации контента. c) Только для веб-сайтов. d) Только для социальных сетей. 22. Что такое контент-аудит? a) Не имеет значения. b) Анализ существующего контента. c) Только для веб-сайтов. d) Только для социальных сетей.	ПК-1.2. Осуществляет концептуально-логическое проектирование к ИТ-сервису, автоматизированной информационной системе, системе управления, программному, информационному продукту или средству	Базовый 1-3 минуты

23. Что такое контент-маркетинг? a) Не имеет значения. b) Маркетинг с использованием контента. c) Только для B2C рынка. d) Только для B2B рынка. 24. Что такое информационная архитектура? a) Не имеет значения. b) Структура и организация контента. c) Только для веб-сайтов. d) Только для социальных сетей. 25. Что такое юзабилити? a) Не имеет значения. b) Удобство использования веб-сайта или приложения. c) Только для веб-сайтов. d) Только для мобильных приложений. 26. Что такое доступность контента? a) Не имеет значения. b) Возможность доступа к контенту для всех пользователей. c) Только для веб-сайтов. d) Только для социальных сетей. 27. Что такое SEO-оптимизация контента? a) Не имеет значения. b) Оптимизация контента для поисковых систем. c) Только для веб-сайтов. d) Только для социальных сетей. 28. Что такое A/B тестирование контента? a) Не имеет значения. b) Тестирование различных вариантов контента для определения наиболее эффективного. c) Только для веб-сайтов. d) Только для социальных сетей. 29. Что такое аналитика контента? a) Не имеет значения. b) Анализ данных о контенте для оценки его		
---	--	--

эффективности. с) Только для веб-сайтов. д) Только для социальных сетей.		
Прочитайте текст и выберите правильный ответ 30. Что такое управление жизненным циклом контента? а) Не имеет значения. б) Управление контентом на всех этапах его жизненного цикла. с) Только для крупных компаний. д) Только для малых компаний. 31. Что такое контент-стратегия для социальных сетей? а) Не имеет значения. б) План по созданию и распространению контента в социальных сетях. с) Только для B2C рынка. д) Только для B2B рынка. 32. Что такое планирование публикаций в социальных сетях? а) Не имеет значения. б) Планирование публикаций контента в социальных сетях. с) Только для социальных сетей. д) Только для веб-сайтов. 33. Что такое интерактивный контент? а) Не имеет значения. б) Контент, с которым пользователи могут взаимодействовать. с) Только для социальных сетей. д) Только для веб-сайтов. 34. Что такое вирусный контент? а) Не имеет значения. б) Контент, который быстро распространяется в сети. с) Только для социальных сетей. д) Только для интернета.	ПК – 2.3 Осуществляет анализ и обоснование элементов систем управления качеством, осуществляет решения в области управления экономическими ресурсами предприятия, обосновывает и выбирает инновационные решения с экономической и правовой точки зрения, оценивает возможные риски	Повышен ный 3-5 минут

35. Что такое персонализация контента? а) Не имеет значения. б) Создание контента, адаптированного под конкретного пользователя. в) Только для B2C рынка. г) Только для B2B рынка. 36. Что такое рекомендательные системы? а) Не имеет значения. б) Системы, recommending пользователям контент на основе их предпочтений. в) Только для веб-сайтов. г) Только для социальных сетей. 37. Что такое метки (теги)? а) Не имеет значения. б) Ключевые слова, используемые для классификации контента. в) Только для веб-сайтов. г) Только для социальных сетей. 38. Что такое категоризация контента? а) Не имеет значения. б) Классификация контента по категориям. в) Только для веб-сайтов. г) Только для социальных сетей. 39. Что такое архивирование контента? а) Не имеет значения. б) Долгосрочное хранение контента. в) Только для важного контента. г) Только для юридически значимого контента. 40. Что такое управление жизненным циклом ИТ-сервиса? а) Не имеет значения. б) Управление ИТ-сервисом на всех этапах его жизненного цикла. в) Только для крупных компаний. г) Только для малых компаний.		
Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	ПК-1.2. Осуществляет	Высокий 5-10 минут

Кейс 5: Управление жизненным циклом контента Ситуация: Компания создает много контента, но не имеет системы его управления. Ответ: Необходимо внедрить систему управления жизненным циклом контента, которая включает в себя: планирование, создание, редактирование, публикацию, распространение, мониторинг и архивацию контента. Это позволит повысить эффективность работы с контентом и избежать потери времени и ресурсов. Кейс 6: Оптимизация производительности веб-сайта Ситуация: Веб-сайт компании работает медленно, что отрицательно влияет на пользовательский опыт. Ответ: Необходимо провести аудит производительности веб-сайта, определить узкие места (например, медленная загрузка изображений, неэффективный код), оптимизировать код и изображения, использовать кэширование, выбрать надежный хостинг. Важно также регулярно мониторить производительность веб-сайта и вносить необходимые изменения. Кейс 7: Создание системы управления знаниями Ситуация: В компании разрозненно хранятся знания и опыт сотрудников. Вопрос: Как создать эффективную систему управления знаниями? Ответ: Необходимо создать централизованное хранилище знаний (например, вики, базу данных), разработать процессы создания, редактирования и распространения знаний, обучить сотрудников работе с системой, стимулировать сотрудников к пополнению базы знаний, регулярно обновлять и актуализировать информацию. Кейс 8: Управление уровнем сервиса (SLA)	концептуально-логическое проектирование к ИТ-сервису, автоматизированной информационной системе, системе управления, программному, информационному продукту или средству ПК – 2.3 Осуществляет анализ и обоснование элементов систем управления качеством, осуществляет решения в области управления экономическими ресурсами предприятия, обосновывает и выбирает инновационные решения с экономической и правовой точки зрения, оценивает возможные риски	
---	--	--

Ситуация: Компания хочет определить ожидания клиентов от ИТ-сервисов и гарантировать их выполнение. Ответ: Необходимо определить ключевые показатели эффективности (KPI) для ИТ-сервисов (например, время восстановления после сбоев, доступность систем), согласовать эти показатели с клиентами и зафиксировать их в соглашениях об уровне сервиса (SLA). Важно регулярно мониторить выполнение SLA и вносить необходимые корректировки в работу ИТ-службы.		
---	--	--

3.3. Вопросы к зачету (промежуточная аттестация), формирование компетенций (ПК-1.2, ПК-2.3)

1. Поясните понятие ИТ - менеджмента.
2. Перечислите основные объекты ИТ - менеджмента.
3. Что определяет инфраструктура ИТ - предприятия?
4. Чем обусловлены постоянные изменения в ИС предприятий?
5. Поясните понятие "ИТ-сервис".
6. Приведите примеры корпоративных ИТ-сервисов.
7. Перечислите основные характеристики ИТ-сервисов.
8. Как задается характеристика "время обслуживания" для ИТ-сервиса?
9. Как задается характеристика "производительность" для ИТ-сервиса?
10. Почему в организационной структуре службы ИС целесообразно выделять подразделения разработки и сопровождения ИС?
11. Поясните основные функциональные направления службы ИС.
12. Какие факторы влияют на организационную структуру службы ИС?
13. Какая существует связь между функциями службы ИС и параметрами ИТ-сервиса?
14. Какие возможны варианты перехода от функциональной к процессной модели службы ИС предприятия?
15. Какие имеются преимущества использования типовых моделей бизнес-процессов службы ИС?
16. Как характеризуется роль ИС-службы в современном бизнесе?
17. Чем модель ITSM отличается от традиционного функционального?
18. Перечислите особенности проекта ITIL?
19. Какие разделы управления ИТ-сервиса
19. Какие разделы управления ИТ-сервисами описаны в текущей версии библиотеки ITIL?
20. Какие направления управления ИТ-услугами описаны в проекте ITIL Refresh?
21. Какие процессы включены в блок поддержки ИТ-сервисов?
22. Какие процессы включены в блок предоставления ИТ-сервисов?
23. Поясните назначение процесса управления инцидентами.
24. Поясните понятие "инцидент".
25. Приведите основные функции процесса управления инцидентами.
26. Поясните назначение процесса управления проблемами.

27. Поясните понятие "проблема".
28. Приведите основные функции процесса управления проблемами.
29. Поясните назначение процесса управления конфигурациями.
30. Поясните понятие "конфигурационная единица".

3.4. Вопросы к зачету с оценкой (промежуточная аттестация), формирование компетенций (ПК-1.2, ПК-2.3)

1. ИТ-менеджмент: определение, объекты.
2. Инфраструктура ИТ-предприятия.
3. ИТ-сервис: понятие, основные характеристики.
4. Служба информационных систем (ИС): организационная структура, факторы, функции.
5. Функциональная и процессная модели службы ИС предприятия
6. Какие имеются преимущества использования типовых моделей бизнес-процессов службы ИС?
7. Как характеризуется роль ИС-службы в современном бизнесе?
8. Модель ITSM: характеристика, отличие от традиционного функционального подхода к организации ИТ-службы.
9. Проект ITIL: блоки, процессы.
10. Процесс управления инцидентами: понятие, функции.
11. Процесс управления проблемами: понятие, функции.
12. Процесс управления конфигурациями: понятие, база данных конфигурационных единиц CMDB.
13. Процесс управления изменениями: понятие, функции.
14. Процесс управления релизами: понятие, классификация, функции.
15. Библиотека эталонного ПО - DSL.
16. Процесс управления уровнем сервиса: понятие, функции, соглашение об уровне сервиса - SLA.
17. Процесс управления мощностями: понятие, функции.
18. Процесс управления доступностью: понятие, функции.
19. Процесс управления непрерывностью: понятие, функции.
20. Процесс управления финансами ИТ-службы: понятие, функции.
21. Процесс управления безопасностью: понятие, функции.
22. Особенности применения модели ITSM в организациях разной величины.
23. Реактивный и проактивный принцип работы службы ИТ-поддержки.
24. Блок процессов «Согласование задач бизнеса и ИТ».
25. Блок процессов «Планирование и управление ИТ-сервисами».
26. Блок процессов «Разработка и внедрение ИТ-сервисов».
27. Блок процессов «Оперативное управление ИТ-сервисами».
28. Блок процессов «Обеспечение ИТ-сервисами».
29. Этапы внедрения процессного управления ИТ-службы предприятия.
30. Модель информационных процессов ITSM Reference Model.
31. Программные решения HP OpenView.
32. Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия.
33. Методология Microsoft по эксплуатации ИС.
34. Групповые политики. Безопасный доступ в сеть. Аутентификация пользователей.
35. Защита коммуникаций. Защита от вторжений и вредоносного ПО.
36. Безопасность мобильных пользователей корпоративных систем. Службы терминалов. Защита данных.

37. Системы управления веб-контентом (WCMS). Типовые функции управления веб- сайтом. Регистрация и аутентификация пользователей.
38. Системы электронного документооборота предприятия, использующие веб-интерфейс.
39. Принципы интеграции систем управления контентом предприятия (Enterprise Content Management - ECM) с системами управления бизнес- процессами предприятия (Business Process Management - BPM).
40. Exchange Server 2007.
41. Технология Microsoft SharePoint.
42. Интеграция приложений Microsoft Office с технологиями SharePoint.
43. Каскадные таблицы стилей – CSS.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

№ п/п	Форма контроля/ коды оцениваемых компетенций	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
1.	Зачет ПК-1.2, ПК-2.3	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рабочую программу дисциплины, нормативную, основную и дополнительную учебную литературу. Основное в подготовке к сдаче зачета - это повторение всего материала дисциплины. При подготовке к сдаче зачета обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки к зачету, контролировать каждый день выполнение намеченной работы. В период подготовки к зачету обучающийся вновь обращается к уже изученному (пройденному) учебному материалу. Подготовка обучающегося к зачету включает в себя три этапа: самостоятельная работа в течение семестра; непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса; подготовка к ответу на задания, содержащиеся в вопросах (тестах) зачета. Зачет проводится по вопросам (тестам), охватывающим весь пройденный материал дисциплины, включая вопросы, отведенные для самостоятельного изучения.	1)«зачтено» - правильность ответов на вопросы билета (верное, четкое, достаточно глубокое изложение идей, понятий, фактов, нормативно-правового материала и т.п.) и правильное разрешение задачи; полнота и лаконичность ответа; степень использования и понимания научных и нормативных источников; умение связывать теорию с практикой; логика и аргументированность изложения материала; грамотное комментирование, приведение примеров, аналогий; культура речи; 2)«не зачтено» предполагает, что обучающимся либо не дан ответ на вопрос и (или) не решена предложенная задача, либо обучающийся не знает основных понятий, не может определить предмет дисциплины.

1.	Зачет с оценкой ПК-1.2, ПК-2.3	Правильность ответов на все вопросы (верное, четкое и достаточно глубокое изложение идей, понятий, фактов и т.д.); Сочетание полноты и лаконичности ответа; Наличие практических навыков по дисциплине (решение задач или заданий); Ориентирование в учебной, научной и специальной литературе; Логика и аргументированность изложения; Грамотное комментирование, приведение примеров, аналогий; Культура ответа.	1. оценка «отлично» - обучающийся должен дать полные, исчерпывающие ответы на вопросы билета, в частности, ответ должен предполагать знание основных понятий и их особенностей, умение правильно определять специфику соответствующих отношений, правильное решение практического задания. Оценка «отлично» предполагает наличие системы знаний по предмету, умение излагать материал в логической последовательности, систематично, грамотным языком; 2. оценка «хорошо» - обучающийся должен дать полные ответы на вопросы, указанные в билете. Допускаются неточности при ответе, которые все же не влияют на правильность ответа. Ответ должен предполагать знание основных понятий и их особенностей, умение правильно определять специфику соответствующих отношений. Оценка «хорошо» предполагает наличие системы знаний по предмету, умение излагать материал в логической последовательности, систематично, грамотным языком, однако, допускаются незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые все же не искажают сути соответствующего ответа; 3. оценка «удовлетворительно» - обучающийся должен в целом дать ответы на вопросы, предложенные в билете, ориентироваться в системе дисциплины «Методы психосоциальной коррекции личности», знать основные категории предмета. Оценка «удовлетворительно» предполагает, что материал в основном изложен грамотным языком; оценка «неудовлетворительно» предполагает, что обучающимся либо не дан ответ на вопрос билета, либо обучающийся не знает основных категорий, не может определить предмет дисциплины.
----	--------------------------------	---	--

2.	Тестирование ПК-1.2, ПК-2.3	Полнота знаний теоретического контролируемого материала. Количество правильных ответов	« отлично » - процент правильных ответов = > 90%; « хорошо » - процент правильных ответов = > 70%; « удовлетворительно » - процент правильных ответов = > 50%; « неудовлетворительно » - процент правильных ответов < 50%.
----	--	---	---

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося. Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях. Исключение составляет устный опрос, который может проводиться в начале или конце лекции в течение 15-20 мин. с целью закрепления знаний терминологии по дисциплине. При оценке компетенций принимается во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня включённости в занятия, рефлексивные навыки, владение изучаемым материалом.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки.
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекс мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки.

Текущая аттестация обучающихся. Текущая аттестация обучающихся по дисциплине проводится в соответствии с локальными нормативными актами ОАНО ВО МПСУ и является обязательной.

Текущая аттестация проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся и осуществляется преподавателем дисциплины.

Объектами оценивания выступают:

- 1) учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- 2) степень усвоения теоретических знаний в качестве «ключей анализа»;
- 3) уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- 4) результаты самостоятельной работы (изучение книг из списка основной и дополнительной литературы).

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных обучающимся работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины.

Кроме того, оценивание обучающегося проводится на текущем контроле по дисциплине. Оценивание обучающегося на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия обучающегося (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Оценивание обучающегося носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период с выставлением оценок в ведомости.

Промежуточная аттестация обучающихся. Промежуточная аттестация проводится в соответствии с локальными нормативными актами ОАНО ВО «МПСУ» и является обязательной.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с учебным планом в виде **зачета и зачета с оценкой** в период зачётно-экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения.

Обучающиеся допускаются до зачета и зачета с оценкой в случае выполнения ими учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Оценка знаний обучающегося на зачёте определяется его учебными достижениями и результатами текущего контроля знаний и выполнением им заданий.

Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой дисциплины.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид деятельности	Методические указания по организации деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.
Индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; углубления и расширения теоретических знаний студентов; формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развитию исследовательских умений обучающихся. Формы и виды самостоятельной работы: чтение основной и дополнительной литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы; работа со словарем, справочником; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; реферирование источников; составление аннотаций к прочитанным литературным источникам; составление рецензий и отзывов на прочитанный материал; составление обзора публикаций по

	теме; составление и разработка терминологического словаря; составление хронологической таблицы; составление библиографии (библиографической картотеки); подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации (к тестированию, зачету, экзамену); выполнение домашних контрольных работ; самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тесты; выполнение творческих заданий). Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку с читальным залом, укомплектованную в соответствии с существующими нормами; учебно-методическую базу учебных кабинетов, лабораторий и зала кодификации; компьютерные классы с возможностью работы в сети Интернет; аудитории (классы) для консультационной деятельности; учебную и учебно-методическую литературу, разработанную с учетом увеличения доли самостоятельной работы студентов, и иные методические материалы. Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся. Контроль самостоятельной работы предусматривает: • соотнесение содержания контроля с целями обучения; объективность контроля; • валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить); • дифференциацию контрольно-измерительных материалов. Формы контроля самостоятельной работы: • просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем; • организация самопроверки, • взаимопроверки выполненного задания в группе; обсуждение результатов выполненной работы на занятии; • проведение письменного опроса; • проведение устного опроса; • организация и проведение индивидуального собеседования; организация и проведение собеседования с группой; • защита отчетов о проделанной работе.
Опрос	Опрос - это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выявление объема знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Проблематика, выносимая на опрос определена в заданиях для самостоятельной работы обучающегося, а также может определяться преподавателем, ведущим семинарские занятия. Во время проведения опроса обучающийся должен уметь обсудить с преподавателем соответствующую проблематику на уровне диалога.
Коллоквиум	Коллоквиум (от латинского colloquium – разговор, беседа) – одна из форм учебных занятий, беседа преподавателя с учащимися на определенную тему из учебной программы. Цель проведения коллоквиума состоит в выяснении уровня

	знаний, полученных учащимися в результате прослушивания лекций, посещения семинаров, а также в результате самостоятельного изучения материала. В рамках поставленной цели решаются следующие задачи: • выяснение качества и степени понимания учащимися лекционного материала; • развитие и закрепление навыков выражения учащимися своих мыслей; • расширение вариантов самостоятельной целенаправленной подготовки учащихся; • развитие навыков обобщения различных литературных источников; • предоставление возможности учащимся сопоставлять разные точки зрения по рассматриваемому вопросу. В результате проведения коллоквиума преподаватель должен иметь представление: • качества лекционного материала; • сильных и слабых сторонах своей методики чтения лекций; • сильных и слабых сторонах своей методики проведения семинарских занятий; • об уровне самостоятельной работы учащихся; • об умении обучающихся вести дискуссию и доказывать свою точку зрения; • степени эрудированности учащихся; • степени индивидуального освоения материала конкретными обучающимися. В результате проведения коллоквиума обучающийся должен иметь представление: • об уровне своих знаний по рассматриваемым вопросам в соответствии с требованиями преподавателя и относительно других студентов группы; • недостатках самостоятельной проработки материала; • своем умении излагать материал; • своем умении вести дискуссию и доказывать свою точку зрения. В зависимости от степени подготовки группы можно использовать разные подходы к проведению коллоквиума. В случае, если большинство группы с трудом воспринимает содержание лекций и на практических занятиях демонстрирует недостаточную способность активно оперировать со смысловыми единицами и терминологией курса, то коллоквиум можно разделить на две части. Сначала преподаватель излагает базовые понятия, содержащиеся в программе. Это должно занять не более четверти занятия. Остальные три четверти необходимо посвятить дискуссии, в ходе которой обучающиеся должны убедиться и, главное, убедить друг друга в обоснованности и доказательности полученного видения вопроса и его соответствия реальной практике. Если же преподаватель имеет дело с более подготовленной, самостоятельно думающей и активно усваивающей смысловые единицы и терминологию курса аудиторией, то коллоквиум необходимо провести так, чтобы сами обучающиеся сформулировали изложенные в программе понятия, высказали несовпадающие точки зрения и привели практические примеры. За преподавателем остается роль модератора (ведущего дискуссии), который в конце «лишь» суммирует совместно полученные результаты.
Тестирование	Контроль в виде тестов может использоваться после изучения каждой темы курса. Итоговое тестирование можно проводить в форме: • компьютерного тестирования, т.е. компьютер произвольно выбирает вопросы из базы данных по степени сложности; • письменных ответов, т.е. преподаватель задает вопрос и дает несколько

	вариантов ответа, а обучающийся на отдельном листе записывает номера вопросов и номера соответствующих ответов. Для достижения большей достоверности результатов тестирования следует строить текст так, чтобы у обучающихся было не более 40 – 50 секунд для ответа на один вопрос. Итоговый тест должен включать не менее 60 вопросов по всему курсу. Значит, итоговое тестирование займет целое занятие.
Подготовка к зачёту	При подготовке к зачёту необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Основное в подготовке к сдаче зачёта – это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать зачёт. При подготовке обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки, контролировать каждый день выполнение намеченной работы. Подготовка включает в себя три этапа: • самостоятельная работа в течение семестра; • непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачёту по темам курса; • подготовка к ответу на задания, содержащиеся в билетах (тестах) зачёта. Для успешной сдачи зачёта обучающиеся должны принимать во внимание, что: • все основные вопросы, указанные в рабочей программе, нужно знать, понимать их смысл и уметь его разъяснить; • указанные в рабочей программе формируемые профессиональные компетенции в результате освоения дисциплины должны быть продемонстрированы студентом; • семинарские занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, успешной сдаче зачёта; • готовиться к зачёту необходимо начинать с первой лекции и первого семинара.
Подготовка к зачету с оценкой	При подготовке к зачету с оценкой необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Основное в подготовке к сдаче зачета с оценкой по дисциплине - это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать экзамен. При подготовке обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки, контролировать каждый день выполнение намеченной работы. Подготовка включает в себя три этапа: • самостоятельная работа в течение семестра; • непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачёту и экзамену по темам курса; • подготовка к ответу на задания, содержащиеся в билетах (тестах) экзамена. Для успешной сдачи экзамена по дисциплине «Финансы структур национального хозяйства» обучающиеся должны принимать во внимание, что: • все основные вопросы, указанные в рабочей программе, нужно знать, понимать их смысл и уметь его разъяснить; • указанные в рабочей программе формируемые профессиональные компетенции в результате освоения дисциплины должны быть продемонстрированы студентом; • семинарские занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, более высокой оценке на экзамене; готовиться к экзамену необходимо начинать с первой лекции и первого семинара.



Образовательная автономная некоммерческая организация высшего образования

«Московский психолого-социальный университет»

Лицензия № 1478 от 28 мая 2015 г., серия 90Л01 № 0008476 (бессрочная)

Свидетельство государственной аккредитации № 2783 от 07 марта 2018 года, серия 90А01 №0002920 (бессрочно)

КЛЮЧИ ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ К ФОНДУ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине: «Управление ИТ- сервисом и контентом»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

38.03.05 Бизнес-информатика

Направленность (профиль)

Data Science

Квалификация (степень) выпускника

бакалавр

Форма обучения

очная

Москва

2025 год набора

ОТВЕТЫ К ТЕСТУ:

1. c
2. d
3. b
4. b
5. b
6. a
7. b
8. c
9. b
10. b
11. b
12. b
13. b
14. b
15. b
16. b
17. b
18. b
19. b
20. b
21. b
22. b
23. b
24. b
25. b
26. b
27. b
28. b
29. b
30. b
31. b
32. b
33. b
34. b
35. b
36. b
37. b
38. b
39. b
40. b

КЕЙСЫ

Кейс 1: Инцидент на сервере

Ситуация: Главный сервер компании внезапно вышел из строя, приведя к недоступности ключевых бизнес-приложений.

Вопрос: Как должна действовать команда ИТ-службы в соответствии с ITIL?

Ответ: Согласно ITIL, должен быть запущен инцидент. Команда ИТ-службы должна быстро определить приоритет инцидента (критический), провести диагностику, принять меры по восстановлению сервиса, сообщить пользователям о ситуации и ожидаемых сроках восстановления, проанализировать причину инцидента и принять меры по предотвращению подобных ситуаций в будущем (управление проблемами). Все действия должны быть задокументированы.

Кейс 2: Внедрение новой CRM-системы

Ситуация: Компания планирует внедрить новую CRM-систему.

Вопрос: Какие процессы ITIL необходимо задействовать для успешного внедрения?

Ответ: Необходимо задействовать управление изменениями (планирование, тестирование, внедрение), управление релизами (планирование, распространение, верификация), управление конфигурациями (учет изменений в конфигурации системы), управление уровнем сервиса (определение ожиданий пользователей и соглашений об уровне сервиса). Также важно обучение пользователей работе с новой системой.

Кейс 3: Замедление работы сети

Ситуация: Пользователи жалуются на замедление работы сети.

Вопрос: Как ИТ-команда должна определить и решить проблему?

Ответ: ИТ-команда должна запустить процесс управления инцидентами. Необходимо провести диагностику сети, определить причину замедления (например, перегрузка сети, сбой оборудования, вирусная атака), принять меры по устранению проблемы и восстановлению работоспособности сети. После устранения проблемы необходимо провести анализ причины и принять меры по предотвращению подобных ситуаций в будущем (управление проблемами).

Кейс 4: Разработка контент-стратегии для корпоративного сайта

Ситуация: Компания хочет улучшить свой корпоративный сайт и привлечь больше клиентов.

Вопрос: Как разработать эффективную контент-стратегию?

Ответ: Необходимо провести анализ целевой аудитории, определить цели (например,

повышение брендовой лояльности, привлечение лидов), выбрать форматы контента (тексты, видео, инфографика), разработать контент-календарь, определить каналы распространения (сайт, социальные сети, e-mail рассылки), провести SEO-оптимизацию контента, отслеживать результаты и внести необходимые корректировки.

Кейс 5: Управление жизненным циклом контента

Ситуация: Компания создает много контента, но не имеет системы его управления.

Ответ: Необходимо внедрить систему управления жизненным циклом контента, которая включает в себя: планирование, создание, редактирование, публикацию, распространение, мониторинг и архивацию контента. Это позволит повысить эффективность работы с контентом и избежать потери времени и ресурсов.

Кейс 6: Оптимизация производительности веб-сайта

Ситуация: Веб-сайт компании работает медленно, что отрицательно влияет на пользовательский опыт.

Ответ: Необходимо провести аудит производительности веб-сайта, определить узкие места (например, медленная загрузка изображений, неэффективный код), оптимизировать код и изображения, использовать кэширование, выбрать надежный хостинг. Важно также регулярно мониторить производительность веб-сайта и вносить необходимые изменения.

Кейс 7: Создание системы управления знаниями

Ситуация: В компании разрозненно хранятся знания и опыт сотрудников.

Вопрос: Как создать эффективную систему управления знаниями?

Ответ: Необходимо создать централизованное хранилище знаний (например, вики, базу данных), разработать процессы создания, редактирования и распространения знаний, обучить сотрудников работе с системой, стимулировать сотрудников к пополнению базы знаний, регулярно обновлять и актуализировать информацию.

Кейс 8: Управление уровнем сервиса (SLA)

Ситуация: Компания хочет определить ожидания клиентов от ИТ-сервисов и гарантировать их выполнение.

Ответ: Необходимо определить ключевые показатели эффективности (KPI) для ИТ-сервисов (например, время восстановления после сбоев, доступность систем), согласовать эти показатели с клиентами и зафиксировать их в соглашениях об уровне сервиса (SLA). Важно регулярно мониторить выполнение SLA и вносить необходимые корректировки в работу ИТ-службы.