

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 21.05.2026 12:57:46
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДЭ.03.01 Управление IT-инфраструктурой предприятий

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.04.05 «Бизнес-информатика»

(код, наименование направления подготовки/специальности)

«Бизнес-аналитика»

(наименование образовательной программы)

очная

(форма обучения)

Год набора - 2026

Санкт-Петербург, 2026

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Гурьева Татьяна Николаевна, кандидат пед.наук, доцент, доцент кафедры бизнес-информатика

Заведующий кафедрой:

Наумов Владимир Николаевич, доктор военных наук, кандидат технических наук, профессор, профессор кафедры бизнес-информатики

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДЭ.03.01 «Управление ИТ-инфраструктурой предприятий» одобрена на заседании кафедры бизнес-информатики, факультета экономики и финансов Северо-Западного института управления РАНХиГС.

протокол № 6 от « 26 » марта 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина *Б1.В.ДЭ.03.01 Управление ИТ-инфраструктурой предприятий* обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций*:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС <i>(при наличии)**</i>	Код компетенции **	Наименование Компетенции **	Код индикатора достижения компетенций **	Наименование индикатора достижения компетенций **	Образовательный результат **
08.037 БИЗНЕС-АНАЛИТИК Е Управление бизнес-анализом/ D/01.7 Организационное и технологическое обеспечение определения первоначальных требований заказчика к ИС и возможности их реализации в ИС	ПКс 2	Способен обосновывать подходы, используемые в бизнес-анализе, руководить и управлять бизнес-анализом с использованием информационно-коммуникационных технологий	ПКс 2.2	Решает задачи бизнес-аналитики с использованием современных инструментов ИТ-менеджмента	ПКс 2.2 Зн 5 Знать Управление ресурсами ПКс 2.2 Зн 8 Знать Предметная область и специфика деятельности организации в объеме, достаточном для решения задач бизнес-анализа ПКс 2.2 -У3 Уметь Применять информационные технологии в объеме, необходимом для целей бизнес-анализа
06.015 СПЕЦИАЛИСТ ПО ИНФОРМАЦИОННЫМ СИСТЕМАМ D Управление работами по сопровождению и проектами создания (модификации) ИС, автоматизирующих	ПКс 3	Способен управлять работами по сопровождению и проектами по созданию (модификации) ИС, автоматиз	ПКс 3.2.	Проводит организационное и технологическое обеспечение мониторинга и управления исполнением договоров на выполняемые работы по созданию	ПКс 3.2. Зн8 знать Программные средства и платформы инфраструктуры информационных технологий организации ПКс 3.2. У1 уметь Разрабатывать регламентную документацию в рамках управления работами по

<p>задачи организационного управления и бизнес-процессы /</p> <p>D/42.7</p> <p>Организационное и технологическое обеспечение мониторинга и управления исполнением договоров на выполняемые работы по созданию (модификации) и сопровождению ИС</p>		<p>ирующих задачи организационного управления и бизнес-процессы</p>		<p>(модификации) и сопровождению ИС</p>	<p>сопровождению и проектами создания (модификации) ИС</p> <p>ПКс 3.2. У3</p> <p>уметь</p> <p>Распределять работы и выделять ресурсы в рамках управления работами по сопровождению и проектами создания (модификации) ИС</p>
<p>06.014</p> <p>МЕНЕДЖЕР ПО ИНФОРМАЦИОННЫМ ТЕХНОЛОГИЯМ</p> <p>А</p> <p>Управление операционной деятельностью организации в области ИТ</p> <p>A/02.6</p> <p>Управление ИТ-активами</p> <p>В/01.7 Управление совершенствованием ИТ-сервисов</p>	<p>ПКс 4</p>	<p>Способен управлять информационными сервисами, ресурсами ИТ и ИТ-инновациями</p>	<p>ПКс 4.1.</p> <p>ПКс 4.2</p>	<p>Планирует и управляет ИТ-проектами</p> <p>Управляет ИТ-услугами, информационной средой</p>	<p>ПКс 4.1.- Зн.1</p> <p>Знать</p> <p>Международные и отечественные стандарты, лучшие практики и фреймворки по управлению ИТ-активами</p> <p>ПКс 4.1.- У -3</p> <p>Уметь</p> <p>Осуществлять мониторинг и контроль управления ИТ-активами</p> <p>ПКс 4.2.- Зн.3</p> <p>Знает</p> <p>Методы контроля управления обработкой запросов пользователей</p> <p>ПКс 4.2.- Зн.4</p> <p>Знает</p> <p>Методы непрерывного улучшения управления обработкой запросов пользователей</p> <p>ПКс 4.2.- У-1</p> <p>Уметь</p> <p>Формировать и декомпозировать цели управления обработкой запросов пользователей</p> <p>ПКс 4.2.- У-3</p> <p>Уметь</p> <p>Осуществлять мониторинг и контроль управления обработкой запросов пользователей</p> <p>ПКс 4.2.- У-4</p>

** Дисциплина может формировать компетенцию полностью или частично.*

*** Должно соответствовать Приложению 1 к образовательной программе*

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины Б1.В.ДЭ.03.01 Управление ИТ-инфраструктурой предприятий - 3 зачетные единицы – 108 акад.час; объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем - 31 акад час, из них 8 акад.час – лекции, 12 час – практические занятия, 9 часов – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий, и 59 акад. час. выделяется на самостоятельную работу обучающихся.

Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина Б1.В.ДЭ.03.02 «Информационная инфраструктура предприятия» относится к элективным дисциплинам части образовательной программы формируемой участниками образовательных отношений, преподается на 2 курсе в 4 семестре, когда у обучаемыми получены знания и сформированы навыки, полученные на таких дисциплинах как:

Б1.В.01 «Управление информационной безопасностью», Б1.О.01 «Архитектура предприятия» , Б1.О.05 «Управление жизненным циклом информационных систем» и является основой для подготовки к магистерским диссертациям.

Б1.О.01 «Архитектура предприятия» , Б1.О.05 «Управление жизненным циклом информационных систем» и является основой для подготовки к магистерским диссертациям.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная/очно-заочная/заочная форма обучения (оставить нужное)

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕ ГО	Объем дисциплины, ак.час										Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)							
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тЭК	К о н т р о л ь	СРкр		СРэк
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ											
Тема 1	Основные цели управления ИТ-инфраструктурой организации.	11	2										9	Т

Тема 2	Технические и программные компоненты ИТ-инфраструктуры. Технологические решения управления	41	4			8				4		8	25	ПКЗ
Тема 3	Передовой опыт управления ИТ-инфраструктурой как услугой	36	2			4				5		10	25	Т
Промежуточная аттестация									2					экзамен
Итого	108		8			12			2	9		18	59	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения
СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.
СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.
СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Основные цели управления ИТ-инфраструктурой организации.

ПКс.-3.2

Информационные технологии в управлении бизнесом. Стратегический, тактический и операционный уровни в управлении предприятием. Преимущество использования информационных технологий в принятии решений. Архитектурные слои предприятия. Технологический слой ИТ-инфраструктуры. ИТ-отдел как интеграция обеспечения качества выполнения задач бизнеса. Процессный подход к ИТ-инфраструктуре предприятия. Информационные системы корпорации. Виды задач и корпоративные стандарты решения. Фреймворки описания архитектуры.

Тема 2.

Технические и программные компоненты ИТ-инфраструктуры. Технологические решения управления ПКс- 2.2; ПКс -4.1

Технические и программные компоненты ИТ-инфраструктуры. Технологический слой. Серверы. ЦОД. Хранилища данных. Слой приложений архитектуры предприятий. Управление развитием. Понятие полной стоимости владения. Монолитные и микросервисные решения. Преимущества виртуализации и контейнеризации. Поставщики ИТ-услуг. Роли и компетенции сотрудников ИТ-отдела.

Тема 3. Передовой опыт управления ИТ-инфраструктурой как услугой

ПКс – 4.2

Модели управления ИТ-структурой/Models of management. Основные принципы методологии COBIT. Модель зрелости. Библиотека ITIL. Модель поддержки процессов ITSM. Понятие сервисного обслуживания Идеи Service Desk. Инциденты, проблемы, изменения. Управление конфигурационными единицами - CMDB. Управление изменениями, релизами, доступностью, безопасностью, непрерывностью сервисов. Соглашение по оказанию услуги (SLA) как гарантия качества. Управления проектом изменений ИТ-инфраструктуры. Мониторинг и управление работами проекта.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

1.1. Оценочные материалы по дисциплине (*наименование*) входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 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). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из

<p>правильных ответов из нескольких вариантов предложенных</p>		<p>2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.</p> <p>3. Выбрать несколько правильных ответов.</p> <p>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p>	<p>одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)</p>
<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>

		5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно		Не зачтено	F

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

тестирование, реферат, эссе, упражнения, опрос, контрольная работа, кейс и т.д. (должны совпадать с теми, что отражены в п. 3.1.)

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

Тема 1. Основные цели управления информационной инфраструктурой организации ПКс-3.2

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных.

Сценарий выполнения

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько ответов из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать несколько верных ответов.
4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Пример

Задание 1. Выберите правильный ответ, чтобы закончить фразу:

Какие из перечисленных систем относятся к стандартам корпоративных информационных систем, связанных с управлением производством и ресурсами?

Варианты ответов:

- a. MRP (Material Requirements Planning)
- b. MRP II (Manufacturing Resource Planning)
- c. ERP (Enterprise Resource Planning)
- d. CRM (Customer Relationship Management)
- e. CRP (Capacity Requirements Planning)

Задание закрытого типа с выбором только одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных.

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 тот ответ, который считаете верным.
4. Запишите только один номер (или букву) выбранных вариантов ответа (например, 3 или В).

Пример

Задание 2. Выберите правильный ответ, определяющий понятие операционного управления ИТ-проекта.

Операционный менеджмент ИТ- проекта включает

- a. управление взаимосвязями в окружающей среде (макро- и микросреда проекта), включающей клиентов, компании, подрядчиков и субподрядчиков, стратегию компании
- b. процессы проекта и процессы управления проектом, направленные на достижение результатов проекта заданного качества, вовремя, в пределах запланированных затрат
- c. управление разрешением технических проблем, включающее компоненты объектов управления системы

Задание закрытого типа на установление соответствия

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитайте 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).

Задание 3. Установите соответствие между термином и его определением.

Термин	Определение
1 ИТ-инфраструктура	А Совокупность аппаратного обеспечения (серверы, ПК, сетевое оборудование), системного ПО, СКС, средств защиты информации.
2 Поддержка	В Комплекс мер по мониторингу, профилактике, восстановлению работоспособности и консультированию.
3 Время реакции (SLA)	С Максимальное время с момента регистрации заявки до начала устранения инцидента.
4 Абонентское обслуживание	Д Ежемесячная фиксированная плата за включение заявок Заказчика в работу без доплат за выезды (до определенного лимита).

Задание комбинированного типа с выбором одного правильного 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 верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).

Пример

Задание 4.

Что из перечисленного НЕ является обязательным компонентом классической ИТ-инфраструктуры предприятия (on-premise)?

Выберите один вариант и обоснуйте ответ:

- a. Аппаратное обеспечение (серверы, рабочие станции, сетевое оборудование)
- b. Системное программное обеспечение (ОС, гипервизоры, драйвер)
- c. Облачное хранилище данных (например, AWS S3, Яндекс Облако)
- d. Каналы связи и сетевая инфраструктура (LAN, маршрутизаторы, коммутаторы)

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

Задание 5.

Указать задачи, выполняемые ИТ-отделом

Задание закрытого типа на установление последовательности действий

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.
4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).

Задание 6. Расположите шаги внедрения нового сервера в существующую ИТ-инфраструктуру в правильном хронологическом порядке:

- a. Установка операционной системы и базового ПО (гипервизора или ОС)

- b. Физическая установка сервера в стойку и подключение кабелей питания
- c. Назначение серверу сетевых настроек (IP-адрес, маска, шлюз) и имени (DNS-запись)
- d. Подключение сервера к сетевой инфраструктуре (коммутатору)
- e. Применение политик безопасности (межсетевой экран, антивирус, обновления)
- f. Включение сервера и первичная проверка работоспособности (POST, ввод в BIOS)

Тема 2. Технические и программные компоненты ИТ-инфраструктуры. Технологические решения управления

ПКс- 2.2; ПКс -4.1

Практические контрольные задания

Варианты ПКЗ по теме 2

ПКЗ 1 Разработать Соглашение об уровне сервиса к Договору на абонентское обслуживание ИТ-инфраструктуры.

ПКЗ 2 Разработать каталог ИТ-Услуг ИТ-службы музея.

ПКЗ 3 Компания закупает 100 принтеров для печати документов. Определить Стоимость владения и сделать оптимальный выбор.

Тема 3. Передовой опыт управления ИТ-инфраструктурой как услугой ПКс – 4.2

Задание открытого типа с развернутым ответом

Вопрос 1 В контексте ITIL 4 рассматривает ИТ-инфраструктуру не просто как набор «железа» и ПО, а как средство создания ценности для бизнеса (Service Value System). Опишите, как меняется подход к управлению инцидентами (Incident Management) и управлению изменениями (Change Management) при переходе от модели «поддержки оборудования» к модели «предоставления сервиса».

Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных.

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько ответов из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать несколько верных ответов.

4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 3 или B).

Пример

Задание 2. Выберите характеристики, которые отличают облачное управление ИТ-инфраструктурой от традиционного классического (on-premise)

- a. Модель капитальных затрат (CAPEX) преобладает над операционными (OPEX)
- b. Возможность автоматического масштабирования ресурсов по требованию эластичность)
- c. Ответственность за физическую безопасность серверов целиком лежит на самом предприятии
- d. Оплата фактического потребления ресурсов (pay-as-you-go) вместо закупки оборудования «на вырост»
- e. Время развёртывания нового сервера сокращается с недель до минут
- f. Для конфигурации инфраструктуры обязательно требуется физический доступ к стойке с серверами

Задание закрытого типа с выбором только одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных.

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты-ты ответа.
3. Выбрать тот ответ, который считаете верными.
4. Запишите только один номер (или букву) выбранных вариантов ответа (например, 3 или B).

Задание 2. Какое определение соответствует термину «Управление конфигурациями» (Service Configuration Management) в ITIL 4?

- a. Процесс контроля финансовых затрат на закупку оборудования
- b. База данных или набор записей о конфигурационных единицах (CI) и их взаимосвязях
- c. График планового отключения серверов для профилактики
- d. Политика парольной защиты доступа к инфраструктуре

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).

Задание 4.

Установите соответствие между названием практики (процесса) ИТІЛ и основной решаемой ею задачей

Практика	Задача
1. Управление изменениями (Change Enablement)	А. Максимизирует количество успешных изменений ИТ-услуг и инфраструктуры при контроле рисков
2. Управление инцидентами (Incident Management)	Б. Отвечает за максимально быстрое восстановление нормальной работы услуги после сбоя и минимизацию ущерба
3. Управление каталогом услуг (Service Catalogue Management)	В. Поддерживает актуальный и доступный для заказчиков перечень действующих ИТ-услуг с их описанием и условиями
4. Управление запросами на обслуживание (Service Request Management)	Г. Регистрирует и управляет стандартными, заранее утверждёнными запросами пользователей (например, выдача оборудования)
5. Управление уровнями услуг (Service Level Management)	Д. Согласовывает и отслеживает достижимые целевые показатели качества услуги (время реакции, время восстановления и др.), а также заключает соглашения об уровне обслуживания (SLA)
6. Управление финансами (Financial Management)	Е. Гарантирует, что заинтересованные стороны понимают ценность услуги, тарифы и правила её предоставления, а также получают счета

Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
2. Выбрать один верный ответ.
3. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
4. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).

Задание 4. В компании несколько раз за месяц повторялся один и тот же сбой: каждую пятницу с 15:00 до 15:15 падала производительность корпоративной базы данных, из-за чего сотрудники финансового отдела не могли выгружать отчёты.

Каждый раз ИТ-служба быстро восстанавливала работу БД перезапуском службы и закрывала инцидент. При этом первопричина не была найдена.

На очередном еженедельном совещании руководитель ИТ поставил задачу: «Разобраться, почему это происходит, и устранить корень проблемы, чтобы сбои прекратились».

Вопрос:

Какой процесс ITIL непосредственно должен быть запущен для выполнения этой задачи?

Варианты ответа:

- А) Управление инцидентами (Incident Management)
- Б) Управление проблемами (Problem Management)
- В) Управление запросами на обслуживание (Service Request Management)
- Г) Управление изменениями (Change Enablement)

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает 2 КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Расчет по контрольным точкам дисциплины

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ,	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой
--------------------------------	---	------------------------------------	--

	которое может набрать студент		балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,2	20
КТ 2	100	0,2	20
КТ 3	100	0,2	20
Итого:	х	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ х Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ – 1.

Тема 1

Тестовые задания по теме 1

КТ – 1

Тема 2,

Практическое контрольное задание (ПКЗ)

КТ – 2

Тема 3

Тестовые задания по теме 3.

КТ – 3

1. Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания. *Критерии оценивания тестирования*

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Количество правильных ответов</i>	0	<i>Количество правильных ответов менее 55%</i>
	25	<i>Количество правильных ответов от 55% до 64%</i>
	50	<i>Количество правильных ответов от 65% до 74%</i>

	75	<i>Количество правильных ответов от 75% до 84%</i>
	100	<i>Количество правильных ответов от 85% до 100%</i>
Итого максимально:	100	

НАПРИМЕР: из 20 вопросов правильных ответов составляет 75% - значит это значит, что за тест студент получит 75% от максимального балла, то есть 15 баллов вместо максимальных 20.

1. Критерии оценивания Практического контрольного задания:

<i>Критерии оценки</i>	<i>Диапазон баллов</i>	<i>Описание критерия</i>
<i>Правильность выполнения задачи и содержание комментариев, наличие иллюстративных объектов – скриншотов</i>	<i>50-60</i>	<i>Правильные решения и последовательность выполнения и. Задание выполнено полностью, сделаны выводы</i>
	<i>40-49</i>	<i>Допущены незначительные недочеты, отсутствуют выводы</i>
<i>Возможность продемонстрировать работу системы</i>	<i>30-40</i>	<i>Допущены некоторые ошибки. Отсутствуют скриншоты. Или задание выполнено не полностью</i>
	<i>5-29</i>	<i>Задание выложено с опозданием. Не выполнена и половина задания, результаты не получены, много ошибок. Но выложено во-время</i>
<i>Грамотность изложения и оформления работы</i>	<i>10</i>	<i>Соблюдены все правила грамматики, орфографии, форматирования и представления визуальной части. Баллы не снижаются</i>
	<i>6-10</i>	<i>Не все правила оформления соблюдены</i>
	<i>0-5</i>	<i>Многочисленные ошибки, нечитаемые или непонятные скриншоты, затрудняющие восприятие текста. Или отсутствие</i>

		<i>в содержании демонстрационной части</i>
<i>Идентификация объектов</i>	<i>15</i>	<i>Существование идентификации объектов</i>
	<i>0</i>	<i>Нет идентификации</i>
		<i>Четкое изложение хода выполнения задания</i>
<i>Защита работы</i>	<i>10- 15</i>	<i>Способность пояснить, что будет если какие-то параметры будут изменены или рассказать, как можно другой ответ получить</i>
	<i>5-10</i>	<i>Изложение – неуверенное и затруднения ответов при правильном решении.</i>
	<i>0-5</i>	<i>Неспособность пояснить как получены результаты, для чего выполнялись задания</i>
<i>Итого максимально:</i>	<i>100</i>	

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

Для решения заданий (ПКЗ) студенту разрешается использование разных средств; программ для работы с электронными таблицами для обработки, анализа и визуализации данных, онлайн-инструментов.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена. *Экзамен проводится в виде опроса по тестовым заданиям.*

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Тема 1. Основные цели управления информационной инфраструктурой организации

ПКс.-3.2

Типовые вопросы открытого типа:

Вопрос 1 Перечислите основные компоненты и характеристики современных ЦОД.

Вопрос 2 Опишите функции систем хранения данных (СХД)

Вопрос 3. Опишите назначение сетевого оборудования

Типовые тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких.

Задание 1. Какой компонент ИТ-инфраструктуры относится к активному сетевому оборудованию и выполняет функцию объединения нескольких устройств в одну сеть?

- a. Маршрутизатор
- b. Коммутатор (Switch)
- c. Концентратор (Hub)
- d. Межсетевой экран (Firewall)

Типовые тестовые задания закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких

Задание 2. Выберите все подходящие варианты ответов. Какие из перечисленных подсистем относятся к функциональным подсистемам КИС

- a. Подсистема управления персоналом (HRM)
- b. Подсистема управления базами данных (СУБД)
- c. Подсистема управления производством (MES)
- d. Подсистема управления операционной системой
- e. Подсистема управления финансами (финансовый учёт)

Типовые тестовые задания закрытого типа на установление соответствия

Задание 3. Сопоставьте каждый компонент с уровнем ИТ-инфраструктуры, к которому он относится.

Компонент	Уровень
1. Сервер Dell PowerEdge R760	A. Прикладной уровень
2. Операционная система Ubuntu Server	B. Физический уровень передачи данных
3. VMware ESXi	C. Уровень виртуализации

Компонент	Уровень
4. СУБД PostgreSQL	D. Аппаратный (физический) уровень
5. Кабель SFP+ 10GbE	E. Программный уровень (системное ПО)

Тема 2. Технические и программные компоненты ИТ-инфраструктуры. Технологические ПКс- 2.2; ПКс -4.1

Типовые тестовые задания закрытого типа с выбором только одного правильного ответа из нескольких предложенных

Задание 1. КИС класса ERP (Enterprise Resource Planning) какая из подсистем НЕ является функциональной, а относится к обеспечивающим?

- a. Управление закупками и снабжением
- b. Управление финансами (бухгалтерский учёт)
- c. Управление базами данных (СУБД)
- d. правление складом и запасами

Тестовые задания закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких

Задание 2. Какие из перечисленных программных продуктов и платформ относятся к классу ITSM-систем (предназначены для автоматизации процессов управления ИТ-услугами в соответствии с ITIL и аналогичными методологиями)?

(Выберите все подходящие варианты)

- a. ServiceNow
- b. Microsoft Excel
- c. Atlassian Jira Service Management
- d. 1С: Управление небольшой фирмой
- e. GLPI
- f. Zendesk (в конфигурации для ИТ-поддержки)
- g. Adobe Photoshop

Типовые тестовые задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 3. Сопоставьте программный инструмент с категорией, к которой он относится.

Инструмент	Категория
1. Prometheus	A. Система сбора метрик (мониторинг)
2. Ansible	B. Поточковая передача сообщений / брокер событий
3. Grafana	C. Оркестрация контейнеров
4. Kubernetes (K8s)	D. Визуализация и дашборды
5. Kafka	F. Система управления конфигурациями / IaC

Тема 3. Передовой опыт управления ИТ-инфраструктурой как услугой **ПКс – 4.2**

Типовые вопросы открытого типа с развернутым ответом

Вопрос 1. Опишите разницу между управлением инцидентами (Incident Management) и управлением проблемами (Problem Management) в ITIL 4.

Вопрос 2. Что такое SLA (Service Level Agreement) и как это понятие связано

Тестовые задания закрытого типа только с одним правильным ответом из нескольких предложенных

Задание 3. Какое определение соответствует термину «Управление конфигурациями» (Service Configuration Management) в ITIL 4?

- Процесс контроля финансовых затрат на закупку оборудования
- База данных или набор записей о конфигурационных единицах (CI) и их взаимосвязях
- График планового отключения серверов для профилактики
- Политика парольной защиты доступа к инфраструктуре

Правильный ответ: b

Тестовые задания закрытого типа с несколькими правильными ответами из нескольких предложенных

Задание 4. Согласно концепции Service Value Chain (цепочка создания ценности) в ITIL 4, какие действия необходимо выполнить для успешного развертывания нового сервиса на существующей ИТ-инфраструктуре? (Выберите три правильных варианта)

- Engage (Взаимодействие) — согласовать требования с заказчиком
- Improve (Улучшение) — сделать ретроспективу предыдущего релиза
- Design & Transition (Проектирование и переход) — развернуть сервис в продуктивной среде

- d. Sell (Продажа) — выставить счет за использование инфраструктуры
- e. Obtain/Build (Получение/сборка) — настроить серверы и сетевое оборудование

Задание 5. Выберите характеристики, которые отличают управление на основе сервисного подхода (Service Management) от классического технического управления ИТ-инфраструктурой в терминах ITIL.
(Выберите три правильных варианта)

- a. Фокус на времени безотказной работы оборудования (Uptime hardware)
- b. Фокус на согласованной ценности для потребителя (Perceived value for customer)
- c. Измерение успеха по SLA (Service Level Agreement), а не по количеству закрытых заявок
- d. Обязательное использование только свободного ПО
- e. Применение принципа «Оплата за результат», а не за ресурсы

Тестовые задание закрытого типа на установление соответствия

Задание 6. Соотнесите термин из левого столбца с его правильным определением из правого столбца. Каждому термину соответствует одно определение.

Термин	Определение
1. Инцидент (Incident)	А. Документированная договоренность между поставщиком услуги и заказчиком, содержащая уровни сервиса (доступность, время реакции и т.д.)
2. Проблема (Problem)	В. Причина одного или нескольких инцидентов, которая на момент регистрации неизвестна или не задокументирована в базе известных ошибок
3. Запрос на обслуживание (Service Request)	С. Незапланированное прерывание или снижение качества ИТ-услуги
4. Известная ошибка (Known Error)	Д. Заранее согласованное, формализованное обращение пользователя за стандартным изменением (например, запрос доступа, смена пароля, выдача оборудования)
5. SLA (Service Level Agreement)	Е. Проблема, для которой определены первопричина и временное решение (workaround) или постоянное исправление

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ						
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	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 верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	1. <i>Прочитайте текст и выберите один правильный ответ из предложенных</i> Какое определение соответствует термину «Управление конфигурациями» (Service Configuration Management) в ITIL 4? <ol style="list-style-type: none"> а. Процесс контроля финансовых затрат на закупку оборудования б. База данных или набор записей о конфигурационных единицах (CI) и их взаимосвязях в. График планового отключения серверов для профилактики г. Политика парольной защиты доступа к инфраструктуре. 						
		2. <i>Прочитайте текст и выберите один правильный ответ из предложенных</i> Как создаются роли пользователя? Выберите из списка правильный ответ. <ol style="list-style-type: none"> а. Администратор создает роли для доступа к функциям системы, чтобы назначать их группам пользователей. б. Для каждого пользователя администратором создается отдельная роль, которая определяет функционал используемой системы. в. Каждый пользователь сам может создать себе роль и время от времени ее изменять 						
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	<i>Соотнесите термин из левого столбца с его правильным определением из правого столбца.</i> Каждому термину соответствует одно определение. <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Термин</th> <th style="text-align: center;">Определение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1. Инцидент (Incident)</td> <td style="text-align: center;">А. Документированная договоренность между поставщиком услуги и заказчиком, содержащая уровни сервиса (доступность, время реакции и т.д.)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2. Проблема (Problem)</td> <td style="text-align: center;">В. Причина одного или нескольких инцидентов, которая на момент регистрации неизвестна или не задокументирована в базе известных ошибок</td> </tr> </tbody> </table>	Термин	Определение	1. Инцидент (Incident)	А. Документированная договоренность между поставщиком услуги и заказчиком, содержащая уровни сервиса (доступность, время реакции и т.д.)	2. Проблема (Problem)	В. Причина одного или нескольких инцидентов, которая на момент регистрации неизвестна или не задокументирована в базе известных ошибок
Термин	Определение							
1. Инцидент (Incident)	А. Документированная договоренность между поставщиком услуги и заказчиком, содержащая уровни сервиса (доступность, время реакции и т.д.)							
2. Проблема (Problem)	В. Причина одного или нескольких инцидентов, которая на момент регистрации неизвестна или не задокументирована в базе известных ошибок							

ответа (например, А1 или Б4).	3. Запрос на обслуживание (Service Request)	С. Незапланированное прерывание или снижение качества ИТ-услуги
	4. Известная ошибка (Known Error)	Д. Заранее согласованное, формализованное обращение пользователя за стандартным изменением (например, запрос доступа, смена пароля, выдача оборудования)
	5. SLA (Service Level Agreement)	Е. Проблема, для которой определены первопричина и временное решение (workaround) или постоянное исправление
	<i>Сопоставьте бизнес-требование или техническую задачу с наиболее подходящим компонентом/решением.</i>	
	Задача / Требование	Компонент / Решение
	1. Обеспечить непрерывную работу веб-сервиса при отказе одного из серверов приложений	А Система резервного копирования (Backup, например, Veeam) с изолированным хранилищем
	2. Автоматически развернуть 10 одинаковых виртуальных машин на гипервизоре по заранее описанному шаблону	В Система мониторинга (например, Zabbix или Prometheus + Alertmanager) .
	3. Централизованно хранить конфигурации всех сетевых устройств и иметь их версию	С. Git + система управления конфигурациями (например, Ansible или GitLab CI)
	4. Восстановить данные после атаки шифровальщика на файловый сервер	Д.. Балансировщик нагрузки (Load Balancer) + кластер серверов
	5. Получить уведомление, когда загрузка CPU на сервере с базой данных превысит 90% в течение 10	Е. Terraform или Cloud-шаблоны (Infrastructure as Code)

		минут
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать несколько правильных ответов.</p> <p>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта</p>	<p>1. <i>Прочитайте текст и выберите несколько правильных ответов из предложенных.</i></p> <p>Выберите правильные ответы, определяющие понятие операционного управления ИТ-проекта.</p> <p>Операционный менеджмент ИТ- проекта включает</p> <ul style="list-style-type: none"> a. управление взаимосвязями в окружающей среде (макро- и микросреда проекта), включающей клиентов, компании, подрядчиков и субподрядчиков, стратегию компании b. процессы проекта и процессы управления проектом, направленные на достижение результатов проекта заданного качества, вовремя, в пределах запланированных затрат

	ответа (например, 1 4 или А Г).	<p>с. управление разрешением технических проблем, включающее компоненты объектов управления системы</p> <p><i>Задание 3. Какие из перечисленных практик ITIL 4 напрямую связаны с обеспечением доступности и производительности ИТ инфраструктуры как сервиса?</i></p> <p>a. Управление инцидентами (Incident Management)</p> <p>b. Управление производительностью и мощностью (Capacity and Performance Management)</p> <p>c. Управление портфелем продуктов (Product Portfolio Management)</p> <p>d. Управление доступностью (Availability Management)</p> <p>e. Управление финансовыми активами (Financial Management)</p>
Задание закрытого типа на установление последовательности	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</p>	<p>Задание: Расположите этапы жизненного цикла услуги в логической последовательности согласно классической структуре ITIL.</p> <p>a. Проектирование услуг (Service Design)</p> <p>b. Эксплуатация услуг (Service Operation)</p> <p>c. Стратегия услуг (Service Strategy)</p> <p>d. Постоянное улучшение услуг (CSI)</p> <p>e. Преобразование услуг (Service Transition)</p> <p>2. Задание: Установите порядок действий для автоматического развертывания агентов мониторинга на серверы предприятия.</p> <p>a. Push: Отправка изменений в удаленный корпоративный репозиторий (GitLab/GitHub).</p> <p>b. Edit: Внесение изменений в конфигурационные файлы (например, Ansible-плейбуки или Helm-чарты) на локальной машине.</p> <p>c. Run Pipeline: Автоматический запуск CI/CD-процесса после фиксации кода.</p> <p>d. Provisioning: Применение конфигураций к целевым серверам (установка и запуск агентов мониторинга).</p>
Задание открытого типа с развернутым ответом	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</p> <p>2. Продумать логику и полноту ответа.</p> <p>3. Записать ответ, используя четкие компактные</p>	<p><i>1. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ:</i> В чем заключается принципиальное различие между классическим мониторингом (Monitoring) и концепцией «наблюдаемости» (Observability)?</p> <p><i>2. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ:</i> Опишите преимущества и этапы реализации подхода «Мониторинг как код» (Monitoring as Code) с использованием Git.</p>

	<p>формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</p>	
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора:</p>	<p>1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</p>	<p><i>1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</i> Задание: Из приведенного списка выберите все активности, которые входят в цепочку создания ценности (Service Value Chain), и укажите, какая из них является первоочередной и основной при получении сообщения о критическом сбое в ИТ-инфраструктуре. Варианты ответов: а. Plan (Планирование) б. Engage (Взаимодействие) в. Design and Transition (Проектирование и переход) г. Obtain/Build (Получение/Сборка) д. Deliver and Support (Предоставление и поддержка)</p> <p><i>2. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</i> Выберите среди перечисленных принципов базовый принцип, который позволяет минимизировать риск потери управления проектом. а. Focus on value (Фокус на ценность) б. Start where you are (Начинайте там, где вы находитесь) в. Progress iteratively with feedback (Продвигайтесь итерационно, используя обратную связь) г. Keep it simple and practical (Будьте проще и практичнее) д. Optimize and automate (Оптимизируйте и автоматизируйте)</p> <p>При выборе ИТ-решения для крупного производственного предприятия выяснилось, что одна система хорошо управляет материалами (MRP), другая – мощностями оборудования (CRP), третья – взаимоотношениями с клиентами (CRM). Что должен обеспечить современный подход к управлению корпоративными ИС?</p> <p>Варианты ответов (выберите один):</p> <p>а. Поочередно использовать MRP, CRP и CRM в разных отделах, не связывая их</p>

		<ul style="list-style-type: none">b. Внедрить концепцию ERP II, объединяющую внутренние и внешние процессыc. Выбрать только одну систему (например, CRM), исключив остальныеd. Децентрализовать ИТ-инфраструктуру так, чтобы каждая система работала изолированно
--	--	---

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

Критерии и балльная шкала определяются преподавателем

Критерии и балльная шкала определяются преподавателем

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<i>Выполнение всех тестовых заданий идеально и во-время</i>	40
<i>Студент выполнил правильно на более, чем 85% тестовых вопросов, но менее 100%</i>	30-39
<i>Студент выполнил правильно более, чем 70% тестовых заданий</i>	20-29
<i>Студент выполнил правильно более, чем 55% тестовых заданий, но менее 70-%</i>	15-19
<i>Студент выполнил правильно менее 55% заданий, но более 20%</i>	8
<i>Студент выполнил правильно менее 20% заданий</i>	0

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

Для выполнения тестовых заданий требуется кабинет с компьютерами и электронная образовательная система вуза ЭОС Moodle. Если необходимо, студент может использовать калькулятор, бумагу, ручку. В исключительных случаях допустимо проведение экзамена в СДО, для чего необходима система электронного взаимодействия, например, МТС-Link Yandex.telemost,

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Для изучения основных вопросов дисциплины необходимо конспектировать материалы лекций, работать с рекомендованной преподавателем литературой, а также ресурсами информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Для приобретения навыков активного использования знаний полезно обсуждать плановые и возникающие вопросы, а также решаемые задачи на практических занятиях. Чтобы легче и прочнее усвоить материал следует постоянно использовать конкретные примеры, сравнения из уже полученных областей наук.

Методические материалы по дисциплине находятся в электронной образовательной системе Moodle. Структура курса представлена отдельными темами, в которых можно найти Лекционные материалы, практические задания и методические рекомендации по их выполнению, а также тестовые вопросы по каждой теме и список вопросов для подготовки к опросам и тестированию.

Важной составной частью учебного процесса в вузе являются практические занятия, которые закрепляют теоретические знания, полученные на лекциях и изученные в дополнительной литературе.

Практические занятия помогают глубже усвоить учебный материал, приобрести умения применять принципы решения разнообразных проблем, определять и оценивать ресурсы и существующие ограничения разного рода проектов.

При подготовке к практическим занятиям необходимо проанализировать конспект лекции, ознакомиться с рекомендованной литературой по соответствующей теме, осуществить подготовку по рекомендованным в рабочей программе вопросам для обсуждения темы, выполнить домашнее задание (при необходимости).

Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. Особое внимание, работая самостоятельно, необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы нужно стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. Взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь, также благоприятно действует на результаты. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю (в том числе по электронной почте). Для самостоятельной работы имеют значение записи. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения, проследить их логику. Ведение записей способствует активизации и мобилизации мышления наряду со зрительной, и моторную память. Полезно записывать идеи.

После изучения базовых тем курса проводится текущий контроль знаний студентов в виде опроса или письменного тестирования. Типовые тесты и задания по темам дисциплины приведены в специальном разделе данной рабочей программы.

Подготовка к текущему и промежуточному контролю предполагает изучение представленных вопросов к зачету, работу над тестами, представленными в данной рабочей программе, выполнение семестровой проектной работы по применению системного подхода и методов системного анализа к выбранной системе.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Олейник, А. И. А. В. Сизов. ИТ-Инфраструктура / учебно-методическое пособие-Москва : Высшая школа экономики, 2021. -134 с. Лань:

- электронно-библиотечная система. [Электронный ресурс] URL: <https://e.lanbook.com/book/66055>
2. Зараменских Е.П. Управление жизненным циклом информационных систем : учебник и практикум для вузов / Е. П. Зараменских. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 497 с.
 3. Рыбников А. И., Рыжко Н. А. Информационные системы управления производственной компанией : //учебник для вузов — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 354 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00623-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560486>
 4. Астапчук В. А. Корпоративные информационные системы: требования при проектировании: учебник для вузов / В. А. Астапчук, П. В. Терещенко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 175 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16715-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL

8.2. Дополнительная литература

5. Емельянов В.А..ИТ-инфраструктура организации / Учебное наглядное пособие. Москва КноРус 2021 -144 с.
6. Чусавитина, Г. Н. Управление проектами по разработке и внедрению информационных систем : учебное пособие / Г. Н. Чусавитина, В. Н. Макашова. — 3-е изд., стер. — Москва: ФЛИНТА, 2019. — 224 с. — ISBN 978-5-9765-2036-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/125428>
5. Лобанова, Н. М. Эффективность информационных технологий : учебник и практикум для вузов / Н. М. Лобанова, Н. Ф. Алтухова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 237 с.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Не используются

Интернет-ресурсы

Обучающимся обеспечен доступ к материалам курса в СДО Академии <http://lms.ranepa.ru>, а так же через сайт научной библиотеки к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы

1. Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»

2. Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Юрайт»
3. Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
4. Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «ZNANIUM.COM»
5. Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «BOOK.RU»
6. Оценка качества информационной инфраструктуры организации. <http://www.dir-consulting.ru/ocenka-kachestva-informacionnoj-infrastruktury-organizacii.html>
7. Управление инцидентами и проблемами – понятия и принципы / ИнфраМенеджер, Электронный ресурс URL: [https://www.inframanager.ru/library/about-methodology/upravlenie-incidentami/]
8. Колесов А. ИТSM и эффективность обслуживания информационных систем предприятий / <http://www.bytemag.ru/?ID=602758>
9. Управление ИТ-услугами / <http://www.itexpert.ru/rus/articles/200406222006/200406222044>

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций, оснащенные персональным компьютером/ноутбуком и мультимедийным проектором
2.	Аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами и персональными компьютерами с выходом в Интернет для проведения практических занятий
3.	«МТС Линк» — российская платформа для онлайн-коммуникаций и совместной работы команд ; «Яндекс Телемост» — сервис для видеоконференций от Яндекса; Я-мессенджер
4.	Технические средства обучения: персональные компьютеры; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV; программы для работы с электронными таблицами для обработки, анализа и визуализации данных; соответствующие онлайн-инструменты для построения интеллект-карты и моделей в различных нотациях
5.	Научная библиотека (в т.ч. электронные информационные ресурсы научной библиотеки)
6.	СДО Академии https://lms.ranepa.ru/