МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»

Факультет бизнес-коммуникаций и информатики
Кафедра прикладной информатики и документоведения

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине Б1.О.25 Управление ИТ-сервисами и контентом

направление подготовки 09.03.03 Прикладная информатика

направленность (профиль) Прикладная информатика в управлении

Иркутск – 2023

Одобрен
УМК факультета бизнес-коммуникаций
и информатики

Разработан в соответствии с ФГОС ВО

_____

с учетом требований проф. стандарта

_____

Председатель УМК | В.К. Карнаухова | _____
ФИО, должность, ученая степень, звание | *подпись, печать*

Разработчики:

_____	старший преподаватель	А.С. Соболев
(подпись)	*(занимаемая должность)*	*(инициалы, фамилия)*

Цель фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.О.25 Управление ИТ-сервисами и контентом». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля (в следующих формах: тест, практическое задание, доклад/презентация) и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к зачету.

Структура и содержание заданий – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.О.25 Управление ИТ-сервисами и контентом».

1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ОПК-4 Способен участвовать в разработке стандартов, норм и правил, а также технической документации, связанной с профессиональной деятельностью	ОПК-4.1	Знает основные стандарты оформления технической документации на различных стадиях жизненного цикла информационной системы
	ОПК-4.2	Умеет применять стандарты оформления технической документации на различных стадиях жизненного цикла информационной системы
	ОПК-4.3	Владеет навыками составления технической документации на различных этапах жизненного цикла информационной системы
ОПК-9 Способен принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций с заинтересованными участниками проектной деятельности и в рамках проектных групп	ОПК-9.1	Знает инструменты и методы коммуникаций в проектах; каналы коммуникаций в проектах; модели коммуникаций в проектах; технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основы конфликтологии, технологии подготовки и проведения презентаций
	ОПК-9.2	Умеет осуществлять взаимодействие с заказчиком в процессе реализации проекта; принимать участие в командообразовании и развитии персонала
	ОПК-9.3	Владеет навыками проведения презентаций, переговоров, публичных выступлений

2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций

№ п\п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
1	ИТ-сервис – основа деятельности современной ИТ-службы	ОПК-9.2	Тест, Пз	Тест
2	ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИТ-службы	ОПК-4.1, ОПК-9.1, ОПК-4.2, ОПК-9.3	Тест, Пз	Тест
3	Решения по управлению информационными системами	ОПК-4.1, ОПК-9.1, ОПК-9.3	Тест, Пз	Тест
4	Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры	ОПК-9.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ОПК-9.2	Тест, Пз, Д	Тест
5	Управление ИТ-сервисами и контентом на предприятиях	ОПК-4.3, ОПК-9.1, ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-9.2, ОПК-9.3	Тест, Пз	Тест

2.2. Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Тест	Студентом даны правильные ответы на 91-100% заданий	Отлично
	Студентом даны правильные ответы на 81-90% заданий	Хорошо
	Студентом даны правильные ответы на 71-80% заданий	Удовлетворительно
	Студентом даны правильные ответы менее чем на 70% заданий	Неудовлетворительно
Практическое задание	Задание выполнено верно. Выбран оптимальный путь решения. Присутсвует развернутое описание алгоритма решения	Отлично
	Задание выполнено верно. Допущены негрубые логические ошибки при описании алгоритма решения. Отсутствуют пояснения к решению задания	Хорошо
	Ход решения задания верный, но допущены ошибки приведшие к неправильному ответу	Удовлетворительно
	В работе получен неверный ответ, связанный с грубыми ошибками допущенными в ходе решения, либо решение отсутсвует полностью	Неудовлетворительно

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Доклад/презентация	Обучающийся демонстрирует исчерпывающее знание материала и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом на сопутствующие вопросы	Отлично
	Обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей. Ответы на дополнительные вопросы в целом верные, но содержащие отдельные пробелы	Хорошо
	Обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности как в докладе, так и в ответах на вопросы	Удовлетворительно
	Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, допускает существенные ошибки, выступает неуверенно, с большими затруднениями	Неудовлетворительно

2.3. Оценочные средства для текущего контроля (примеры)

2.3.1. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ОПК-9.1
2	ОПК-4.1, ОПК-9.1
3	ОПК-4.3, ОПК-9.1
4	ОПК-4.1, ОПК-9.1
5	ОПК-9.2

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	а

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
2	c
3	a, c, e
4	c
5	b

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Что включает в себя инфраструктура ИТ-предприятия?

a. Техническое обеспечение и системное программное обеспечение

b. Техническое обеспечение

c. Техническое обеспечение, системное и прикладное программное обеспечение

№ 2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

На чем основан подход ITIL/ITSM

a. на систематизации передовой практики управления службой ИС

b. на сборе передовой практики управления службой ИС

c. все ответы правильные

d. на регламентации передовой практики управления службой ИС

№ 3. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.

Назовите основные уровни ИТ-менеджмента

a. Операционный

b. Программный

c. Стратегический

d. Физический

e. Тактический

№ 4. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

В каком году опубликован первый вариант типовой модели HP ITSM - ITSM Reference Model?

a. 1995

b. 1998

c. 1997

d. 1996

№ 5. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Какой параметр ИТ-сервиса определяет решаемую задачу и ее предметную область

a. Производительность

b. Функциональность

c. Конфиденциальность

2.3.2. Практические задания для оценки компенетции «ОПК-4.1»

№ 1. Процессы, реализумые в рамках IT-сервиса.

2.3.3. Практические задания для оценки компенетции «ОПК-4.2»

№ 2. Процессы, реализумые в рамках IT-сервиса.

2.3.4. Практические задания для оценки компенетции «ОПК-9.1»

№ 3. Процессы, протекаающие внутри ИТ-службы и требования к ним согласно стандартам качества.

№ 4. Анализ HP ITSM Reference Model, IBM, Oracle.

2.3.5. Практические задания для оценки компенетции «ОПК-9.3»

№ 5. Процессы, протекаающие внутри ИТ-службы и требования к ним согласно стандартам качества.

№ 6. Анализ HP ITSM Reference Model, IBM, Oracle.

2.3.6. Доклады/презентации для оценки компенетции «ОПК-4.1»

№ 7. Описание ключевых бизнес-процессов.

2.3.7. Доклады/презентации для оценки компенетции «ОПК-9.3»

№ 8. Описание ключевых бизнес-процессов.

3. Промежуточная аттестация

3.1. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности

Зачет является заключительным этапом процесса формирования компетенций обучающегося при изучении дисциплины и имеет целью проверку и оценку знаний обучающегося по теории, и применению полученных знаний, умений и навыков при решении практических задач.

Зачет проводится по расписанию, сформированному учебно-методическим управлением, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком. Зачет принимается преподавателем, ведущим лекционные занятия.

Зачет проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины. Обучающимся на зачету представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы билета. Результаты зачета оцениваются по четырехбалльной системе и заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдаётся не позднее следующего дня в деканат.

В случае неявки обучающегося на зачет в зачетно-экзаменационную ведомость делается отметка «не явка». Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по дисциплине, должны ликвидировать академическую задолженность в установленном локальными нормативными актами порядке.

3.2. Вопросы к зачету

№	Вопрос	Код компетенции
1.	Виды IT-сервисов	ОПК-9.1
2.	Что такое модель ITIL/ITSM?	ОПК-4.1, ОПК-9.1
3.	Процессы, включенные в блок поддержки ИТ-сервисов	ОПК-4.1, ОПК-9.1
4.	Назначение процесса управления проблемами, основные функции процесса управления проблемами.	ОПК-9.1, ОПК-9.2
5.	Поясните понятие "соглашение об уровне сервиса - SLA"	ОПК-4.1, ОПК-9.2

3.3. Тематика курсовых работ

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

3.4. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ОПК-9.1
2	ОПК-4.1, ОПК-9.1
3	ОПК-4.3, ОПК-9.1
4	ОПК-4.1, ОПК-9.1
5	ОПК-9.2

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	a
2	c
3	a, c, e
4	c
5	b

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Что включает в себя инфраструктура ИТ-предприятия?

a. Техническое обеспечение и системное программное обеспечение

b. Техническое обеспечение

c. Техническое обеспечение, системное и прикладное программное обеспечение

№ 2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

На чем основан подход ITIL/ITSM

a. на систематизации передовой практики управления службой ИС

b. на сборе передовой практики управления службой ИС

c. все ответы правильные

d. на регламентации передовой практики управления службой ИС

№ 3. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.

Назовите основные уровни ИТ-менеджмента

a. Операционный

b. Программный

c. Стратегический

d. Физический

e. Тактический

№ 4. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

В каком году опубликован первый вариант типовой модели HP ITSM - ITSM Reference Model?

a. 1995

b. 1998

c. 1997

d. 1996

№ 5. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Какой параметр ИТ-сервиса определяет решаемую задачу и ее предметную область

a. Производительность

b. Функциональность

c. Конфиденциальность