

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
(Минобрнауки России)  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

*ОП.16 Основы менеджмента в информационных технологиях  
программы подготовки специалистов среднего звена /  
квалифицированных рабочих и служащих*

*09.02.07 Информационные системы и программирование*

Форма обучения: *очная*



## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина (ОП.16 Основы менеджмента в информационных технологиях) является частью общего профессионального учебного цикла основной образовательной программы (далее ООП) в соответствии с ФГОС СПО по специальности/профессии 09.02.07 Информационные системы и программирование.

### 1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

По итогам освоения дисциплины, обучающиеся должны продемонстрировать результаты обучения, соотнесённые с результатами освоения ООП СПО, приведенные в таблице.

Код компетенции	Умения	Знания
ОК 01 ОК 04 ОК 09	выявлять проблемы и особенности развития рынка программного обеспечения; применять программное обеспечение для решения различных задач предметной области..	
ОК 02	применять модели информационных технологий;	основных теоретических положений использования информационных технологий и современный уровень автоматизации решения задач управления предприятием; существующих программных инструментальных средствах для решения задач профессиональной деятельности; особенностей, достоинства применения и недостатки различных программных инструментальных средств модели информационных технологий.

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	44
в том числе:	
– теоретическое обучение	22
– практические занятия	22
– лабораторные занятия	-
– самостоятельная работа	-
– консультации	-
– промежуточная аттестация	-

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. (Введение в ITIL)</b>			
<b>Тема 1.1.</b> (Понятия ITIL)	ЛК: Эволюция ITIL-практик. Назначение ITIL 4. Что такое ITIL	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 09
	<b>Практическое занятие</b> «Создание словаря определений, характеризующих основные практики ITIL4 ».	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> (сравнительная характеристика ITIL-практик)	2	
<b>Тема 1.2.</b> (Управление услугами)	Управление услугами: услуга и продукт, управление услугами, организация и заинтересованные стороны, ценность и совместное создание ценности, сервисные предложения и сервисные отношения, затраты, риски и конечные результаты (VOCR), полезность и гарантия	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 09
	<b>Практическое занятие</b> «Практически придумать и внедрить VOCR в ИТ проект».	2	
<b>Раздел 2. (Управление ИТ-услугами)</b>			
<b>Тема 2.1</b> (Организации и люди)	Информация и технологии Партнёры и подрядчики Потоки создания ценности и процессы Внешние факторы (модель PESTLE)	6	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 09
	<b>Практическое занятие</b> «Провести PESTLE анализ ИТ проекта»	4	
<b>Тема 2.2.</b> (Организация работы Service Desk)	<b>Практическое задание</b> «Подобрать сервис деск под конкретный кейс предприятия»	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 09
<b>Раздел 3. (Концепция непрерывного совершенствования)</b>			
<b>Тема 3.1. (Система создания ценности услуги)</b>	Цепочка создания ценности Непрерывное совершенствование (CSI)	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 09
	<b>Практическое задание</b> (Разработка цепочки создания ценности ИТ продукта/услуги)	6	
<b>Раздел 4. (Походы к сервисному управлению)</b>			

<b>Тема 4.1</b> ( <i>Измерения подходов к сервисному управлению</i> )	Измерения подходов к сервисному управлению, обеспечивающие предоставление и совершенствование услуг	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 09
<b>Тема 4.2.</b> ( <i>Построение плана реагирования на инциденты</i> )	<b>Практическое задание</b> ( <i>Построить план реагирования на инциденты учитывая следующие шаги: 1. документация общих типов инцидентов 2. расстановка приоритетов в инцидентах в зависимости от их серьезности 3. создание блок схемы реагирования на инцидент</i> )	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 09
<b>Консультации: Вторник 10:10-11:40</b>			
<b>Промежуточная аттестация – контрольная работа</b>			
<b>Всего:</b>		44	

### **3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1 Материально-техническое обеспечение**

Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Лаборатория: Программного обеспечения компьютерных сетей, программирования и баз данных.

Рабочее место для преподавателя, оборудованное ПК - 1шт

Компьютеризированных посадочных мест с выходом в интернет – 25 штук

ЖК панель 1 шт.

Маркерная доска 1 шт.

Лицензионное программное обеспечение общего и профессионального назначения

Технические средства обучения.

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

Программное обеспечение:

1.Операционная система Microsoft Windows

2.Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office"

#### **3.2 Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы учебной дисциплины библиотечный фонд ВВГУ укомплектован печатными и электронными изданиями.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

#### **Основная литература**

1. Т. В. Лентяева, А. Д. Лагунова Информационный менеджмент Лентяева, Т. В. Информационный менеджмент : учебное пособие / Т. В. Лентяева, А. Д. Лагунова. — Москва : РТУ МИРЭА, 2021. — 128 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/218390>

2. В.Н. Ясенев Информационные системы и технологии в экономике Ясенев, В.Н. Информационные системы и технологии в экономике: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / В.Н. Ясенев. — 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 560 с. - ISBN 978-5-238-01410-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028481>

#### **Дополнительная литература**

1. А. М. Блюмин Информационный консалтинг: Теория и практика консультирования Блюмин, А. М. Информационный консалтинг: Теория и практика консультирования : учебник для бакалавров / А. М. Блюмин. - 2-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 362 с. - ISBN 978-5-394-03243-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093521>

2. Емельянов, В. А., ИТ-инфраструктура организации : учебное пособие / В. А. Емельянов. — Москва : КноРус, 2022. — 144 с. — ISBN 978-5-406-09892-9. — URL: <https://book.ru/book/943918>

3. А. И. Исакова Информационный менеджмент Исакова, А. И. Информационный менеджмент : учебное пособие / А. И. Исакова. — Москва : ТУСУР, 2016. — 177 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/110245>

4. Н. М. Лобанова, Н. Ф. Алтухова Эффективность информационных технологий Лобанова, Н. М. Эффективность информационных технологий : учебник и практикум для вузов / Н. М. Лобанова, Н. Ф. Алтухова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 237 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00222-5. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489364> Стэнли, Э. Управление проектами / Э. Стэнли. - М.: Диалектика, 2019. - 288 с.

5. В. А. Радовель Английский язык в сфере информационных технологий Радовель, В. А., Английский язык в сфере информационных технологий : учебно-практическое пособие / В. А. Радовель. — Москва : КноРус, 2017. — 232 с. — ISBN 978-5-406-05532-8. — URL: <https://book.ru/book/920253>

#### 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Знать основные теоретические положения использования информационных технологий и современный уровень автоматизации решения задач управления предприятием;	знает основные понятия и используемые в сфере современных информационных технологий	Устный опрос
знать существующие программные инструментальные средства для решения задач профессиональной деятельности;	Знает существующие программные инструментальные средства в сфере информационных технологий	Устный опрос
Знать особенности, достоинства применения и недостатки различных программных инструментальных средств модели информационных технологий	знает особенности, достоинства применения и недостатки различных программных инструментальных средств	Устный опрос
Уметь применять модели информационных технологий;	применяет модели информационных технологий	Практическая работа
Уметь выявлять проблемы и особенности развития рынка программного обеспечения;	выявляет проблемы и определяет особенности развития рынка программного обеспечения	Практическая работа
уметь применять программное обеспечение для решения различных задач предметной области	подбирает программное обеспечение под конкретный запрос предприятия	Практическая работа

Для оценки достижения запланированных результатов обучения по дисциплине разработаны контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, которые прилагаются к рабочей программе дисциплины.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
(Минобрнауки России)  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
по учебной дисциплине

*ОП.16 Основы менеджмента в информационных технологиях*

программы подготовки специалистов среднего звена /  
квалифицированных рабочих и служащих

*09.02.07 Информационные системы и программирование*

Форма обучения: *очная*

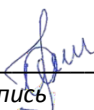
Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине *ОП.16 «Основы менеджмента в информационных технологиях»* разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности / профессии *09.02.07 Информационные системы и программирование* утвержденного приказом Минобрнауки России от *09.12.2016 № 1547*, примерной образовательной программой, рабочей программой учебной дисциплины.

Разработчик(и): *Ю.П. Кузнецова, преподаватель*

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 4 от «  20  »    мая    2024    г.

Председатель ЦМК \_\_\_\_\_

  
подпись

*Ю.С. Кравченко*

## 1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.16 «Основы менеджмента в информационных технологиях».

КОС включают в себя контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине, которая проводится в форме дифференцированного зачёта (с использованием оценочных средств - *устный опрос, публичная защита*)

## 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие результаты освоения образовательной программы

Код ОК, ПК <sup>1</sup>	Код результата обучения <sup>1</sup>	Наименование результата обучения
ОК 01	У1	Уметь применять модели информационных технологий;
ОК 04 ОК 09	У2	Уметь выявлять проблемы и особенности развития рынка программного обеспечения;
ОК 02	31	Знать основные теоретические положения использования информационных технологий и современный уровень автоматизации решения задач управления предприятием;
	32	знать существующие программные инструментальные средства для решения задач профессиональной деятельности;
	33	Знать особенности, достоинства применения и недостатки различных программных инструментальных средств модели информационных технологий
	У3	уметь применять программное обеспечение для решения различных задач предметной области

## 3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

### 3.1 Средства, применяемые для оценки уровня теоретической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<b>Раздел 1</b>				
Тема 1.1. (Понятия ITIL)	31	Знать основные теоретические положения использования информационных технологий и современный уровень автоматизации решения задач управления предприятием;	<i>Устный опрос</i>	Устный опрос
	32	знать существующие программные инструментальные средства для решения задач профессиональной деятельности;		
Тема 1.2. (Управление услугами)	32	знать существующие программные инструментальные средства для решения задач	<i>Устный опрос</i>	Устный опрос

		профессиональной деятельности;		
	33	Знать особенности, достоинства применения и недостатки различных программных инструментальных средств модели информационных технологий		
<b>Раздел 2</b>				
<b>Тема 2.1</b> (Организация и люди)	32	знать существующие программные инструментальные средства для решения задач профессиональной деятельности;	<i>Устный опрос</i>	Устный опрос
<b>Тема 2.2.</b> (Организация работы Service Desk)	33	Знать особенности, достоинства применения и недостатки различных программных инструментальных средств модели информационных технологий	<i>Устный опрос</i>	Устный опрос
<b>Раздел 3</b>				
<b>Тема 3.1.</b> (Система создания ценности услуги)	32	знать существующие программные инструментальные средства для решения задач профессиональной деятельности;	<i>Устный опрос</i>	Устный опрос
	33	Знать особенности, достоинства применения и недостатки различных программных инструментальных средств модели информационных технологий		
<b>Раздел 4</b>				
<b>Тема 4.1</b> (Измерения подходов к сервисному управлению)	32	знать существующие программные инструментальные средства для решения задач профессиональной деятельности;	<i>Устный опрос</i>	Устный опрос
<b>Тема 4.2.</b> (Построение плана реагирования на инциденты)	33	Знать особенности, достоинства применения и недостатки различных программных инструментальных средств модели информационных технологий	<i>Устный опрос</i>	

### 3.2 Средства, применяемые для оценки уровня практической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) /	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация

темы дисциплины				
<b>Раздел 1</b>				
Тема 1.1. (Понятия ITIL)	У1	Уметь применять модели информационных технологий;	<i>Практическая работа</i>	Контрольная работа
Тема 1.2. (Управление услугами)	У2	Уметь выявлять проблемы и особенности развития рынка программного обеспечения;	<i>Практическая работа</i>	Контрольная работа
	У3	уметь применять программное обеспечение для решения различных задач предметной области		
<b>Раздел 2</b>				
<b>Тема 2.1</b> (Организация и люди)	У3	уметь применять программное обеспечение для решения различных задач предметной области	<i>Практическая работа</i>	Контрольная работа
<b>Тема 2.2.</b> (Организация работы Service Desk)	У1	Уметь применять модели информационных технологий;	<i>Практическая работа</i>	Контрольная работа
	У2	Уметь выявлять проблемы и особенности развития рынка программного обеспечения;		
	У3	уметь применять программное обеспечение для решения различных задач предметной области		
<b>Раздел 3</b>				
<b>Тема 3.1.</b> (Система создания ценности услуги)	У1	Уметь применять модели информационных технологий;	<i>Практическая работа</i>	Контрольная работа
	У3	уметь применять программное обеспечение для решения различных задач предметной области		
<b>Раздел 4</b>				
<b>Тема 4.1</b> (Измерения подходов к сервисному управлению)	У1	Уметь применять модели информационных технологий;	<i>Практическая работа</i>	Контрольная работа
<b>Тема 4.2.</b> (Построение плана реагирования на инциденты)	У3	уметь применять программное обеспечение для решения различных задач предметной области		

#### **4 Описание процедуры оценивания**

Результаты обучения по дисциплине, уровень сформированности компетенций оцениваются по четырём бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» (*по бальной системе. Максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.*)

Текущая аттестация по дисциплине проводится с целью систематической проверки достижений обучающихся. Объектами оценивания являются: степень усвоения теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, качество выполнения самостоятельной работы, учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине).

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по дисциплине результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом. *Оценка на зачете / экзамене выставляется с учетом оценок, полученных при прохождении текущей аттестации.*

##### **Критерии оценивания устного ответа**

(оценочные средства: *устный опроса*)

**5 баллов** - ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

**4 балла** - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

**3 балла** – ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

**2 балла** – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

##### **Критерии оценивания практической работы**

**5 баллов** - студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Проблема раскрыта полностью, выводы обоснованы. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

**4 балла** - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Проблема раскрыта. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Для

аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

**3 балла** – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.

**2 балла** - работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Проблема не раскрыта. Выводы отсутствуют. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

**Критерии выставления оценки студенту на зачете/ экзамене (контрольная работа)**

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенций
«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на продвинутом уровне: обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на пороговом уровне: имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже порогового: выявляется полное или практически полное отсутствие знаний значительной части программного материала, студент допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, умения и навыки не сформированы.

## 5. Примеры оценочных средств для проведения текущей аттестации

### 5.1 Пример вопросов для устного опроса (собеседования):

1. Какие виды деятельности включены в цепочку создания ценности услуг?
2. Перечислите практики общего управления, представленные в ITIL 4
3. Какой вид анализа используется для оценки внешних факторов? Охарактеризуйте его.
4. Охарактеризуйте ИТ-продукт и ИТ-услугу
5. Перечислите и опишите основные заинтересованные стороны в управлении услугами
6. Что такое совместное создание ценности (Value Co-Creation)?
7. В чем заключается модель сервисных взаимоотношений (Service Relationship Model)?
8. Какие четыре аспекта управления услугами включает в себя целостный подход ITIL4?
9. В чем заключается задача службы Service Desk на предприятии?
10. Назовите преимущества внедрения системы service desk.
11. Что влияет на выбор системы Service desk?
12. Система создания ценности услуг ITIL
13. Непрерывное совершенствование(CSI)
14. Создание плана реагирования на инциденты

### 5.2 Пример практических заданий:

1. Практически придумать и внедрить VOCR в ИТ проект VOCR:
  1. Desire Outcomes- желаемый результат
  2. Costs-стоимость
  3. Risc-рискиРассмотреть плюсы и минусы в своем проекте с использованием VOCR
2. Подобрать Service Desk под конкретный кейс предприятия  
Рассмотреть функционал службы Service Desk на вашем предприятии  
Подобрать несколько систем Service Desk, оценить их характеристики  
Подобрать Service Desk под ваш проект/предприятие  
Подобрать Service Desk под различные типы предприятия
3. Провести PESTLE анализ ИТ проекта  
PESTLE прорабатывает внешнюю среду компании/проекта и помогает идентифицировать возможности и угрозы.  
Оценить такие факторы, как: политические, экономические, социокультурные, технологические, экономические, правовые.  
Сделать соответствующие выводы о полученных результатах.
4. Разработка цепочки создания ценности ИТ продукта/услуги  
1 вариант: Провести оценку конкурентных возможностей любого предприятия или организации для того, чтобы определить его позицию в отрасли.  
Цепочка ценности (по Портеру) должна включать виды основной и вспомогательной деятельности. Должна показывать конкурентные преимущества предприятия. На основе этого в конечном итоге производится общая оценка конкурентоспособности предприятия.  
2 вариант: На примере своего проекта по созданию ИТ-продукта/ИТ-услуги разработать цепочку создания ценности - структуру последовательных операций компании для удовлетворения потребностей потребителя.

## 6. Пример оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

### 6.1 Контрольная работа «Построить план реагирования на инциденты»

План реагирования на инциденты — это набор инструкций, которые помогут вашим сотрудникам выявлять инциденты, реагировать на них и восстанавливаться — после них.



Должны быть учтены следующие шаги:

1. документация общих типов инцидентов
2. расстановка приоритетов в инцидентах в зависимости от их серьезности
3. создание блок-схему реагирования на инцидент с указанием необходимых действий
4. проведение тест-драйва, перечислите направления обучения сотрудников
5. Варианты (1 вариант) обновления плана реагирования на инциденты