

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Минцаев Магомед Шавалович

Должность: Ректор

Дата подписания: 16.10.2021

Уникальный программный ключ:

236bc35c296f119d6aafdc2295d111111

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ

УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ АКАДЕМИКА М.Д.МИЛЛИОНЩИКОВА»

Информационные системы в экономике

(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры
« 02 » 09 2021 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой
Л.Р. Магомаева

(подпись)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ИТ-инфраструктура предприятия

(наименование дисциплины)

Направление подготовки /специальность

09.03.03 Прикладная информатика

(код и наименование направления/ специальности подготовки)

Специализация / профиль / направленность (профиль)

Прикладная информатика в экономике

(наименование специализации / профиля подготовки)

Квалификация

бакалавр

(специалист / бакалавр / магистр)

Составитель (и) Р.Д. Заурбеков

(подпись)

Год начала подготовки - 2020

Грозный – 2021

ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ИТ-инфраструктура предприятия

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	<i>Тема 1. Архитектура информационных технологий. Понятие ИТ-инфраструктура</i>	ОПК-5	Устный опрос по теме
2	<i>Тема 2. Информационные технологии и архитектура предприятия.</i>	ПК-5	Опрос по теме
3	<i>Тема 3. Процесс разработки архитектуры предприятия.</i>	ПК-5; ОПК-5	Опрос по теме
4	<i>Тема 4. Концепции управления ИТ-инфраструктурой предприятия: ITIL, COBIT.</i>	ПК-5	Обсуждение с группой
5	<i>Тема 5. Основы процессного управления ИТ.</i>	ПК-5; ОПК-5	Деловая игра (обсуждение темы группой)
6	<i>Тема 6. Системы управления ИТ-инфраструктурой предприятия: MOF (Майкрософт), ITSM (HP).</i>	ПК-5;	Устный опрос
7	<i>Тема 7. Построение оптимальной ИТ - инфраструктуры предприятия на основе бизнес-стратегии предприятия.</i>	ПК-5	Устный опрос
8	<i>Тема 8. Организация технического обслуживания и эксплуатации информационных систем.</i>	ПК-5	Опрос

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	<i>Практические занятия</i>	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом	Вопросы по темам / разделам дисциплины
3	<i>Доклад, реферат, эссе</i>	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление По решению определенной учебно - практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, рефератов, эссе
2	<i>Рубежный контроль</i>	Форма проверки знаний по дисциплине в виде первой и второй рубежных аттестаций	Вопросы к аттестациям
4	<i>Экзамен</i>	Итоговая форма оценки знаний	Вопросы к экзамену

ТЕМЫ ПО СОБЕСЕДОВАНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1. Архитектура информационных технологий. Понятие ИТ-инфраструктура (ОПК-5)

Тема 2. Информационные технологии и архитектура предприятия. (ПК-5)

Тема 3. Процесс разработки архитектуры предприятия. (ПК-5; ОПК-5)

Тема 4. Концепции управления ИТ-инфраструктурой предприятия: ITIL, COBIT. (ПК-5)

Тема 5. Основы процессного управления ИТ. (ПК-5; ОПК-5)

Тема 6. Системы управления ИТ-инфраструктурой предприятия: MOF (Майкрософт), ITSM (HP). (ПК-5)

Тема 7. Построение оптимальной ИТ - инфраструктуры предприятия на основе бизнес-стратегии предприятия. (ПК-5)

Тема 8. Организация технического обслуживания и эксплуатации информационных систем. (ПК-5)

Критерии оценки ответов на лабораторные работы

Регламентом БРС предусмотрено всего 15 баллов за текущую работу студента. Критерии оценки разработаны, исходя из возможности ответа студентом на следующие виды работ, подлежащие оценке: конспекты, устные опросы, выполнение домашних заданий, ответы на практические и лекционные занятия.

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ ПО ИТ-ИНФРАСТРУКТУРЕ

1. Составляющие информационной инфраструктуры конкретного предприятия.
2. Формирование информационной инфраструктуры предприятия на конкретном предприятии.
3. Office of Government Commerce
4. Продукты серии Process Manager и CCMDB
5. ITSM (IT Service Management, управление IT услугами)
6. Решения IBM по управлению информационными системами.
7. Технология Microsoft обеспечения информационной безопасности.
8. Платформы для эффективной корпоративной работы.
9. Системы управления ИТ. - инфраструктурой предприятия.
10. Сервисно - ориентированный подход в организации ИТ-службы.
11. Управление ИТ - услугами.
12. Методы формирования стоимости ИТ. - сервисов.
13. Стандарты в сфере управления ИТ.
14. Стандарты в сфере управления ИТ. - инфраструктурой предприятия.
15. Инструментальные средства управления ИТ. - инфраструктурой предприятия.
16. Концепции технического обслуживания ИТ.
17. Задачи и структура ИТ-службы предприятия.
18. Подходы и решения ведущих мировых вендоров в сфере управления ИТ-инфраструктурой предприятия.
19. Критерии выбора информационных систем.
20. Подходы к оценке экономической эффективности ИС.
21. Методы обоснования выбора архитектуры информационной системы.
22. Методики выбора оборудования ИТ-инфраструктуры.
23. Методики расчета информационных ресурсов и затрат.

Регламентом БРС предусмотрено всего 15 баллов за самостоятельную работу студента. Критерии оценки разработаны, исходя из возможности ответа студентом.

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА М.Д.МИЛЛИОНЩИКОВА**

Институт прикладных информационных технологий

Кафедра информационные системы в экономике

**Вопросы к первой рубежной аттестации по дисциплине
«ИТ-инфраструктура предприятия»**

1. Основные элементы архитектуры ИТ.
2. Бизнес-архитектура
3. Основные типы бизнес-процессов и соответствующие им приложения
4. Инструменты описания моделей информации
5. Стандарты метаданных.
6. Роль архитектуры инфраструктуры в ИТ-архитектуре
7. Перечислите составляющие ИТ – инфраструктуры предприятия и объясните их назначение.
8. Назовите факторы, определяющие ИТ-инфраструктуру предприятия.
9. ITIL типовая модель бизнес - процессов ИТ.
10. Структура и состав Библиотеки ITIL.
11. Работа ИТ-служб.
12. Управление ИТ-услугами.
13. Цели службы Service Desk.
14. Особенности сервисного подхода.
15. Управление проблемами.
16. Цель и задачи службы Help Desk.
17. Понятие предоставление услуг.
18. Достоинства и недостатки библиотеки ITIL.
19. Основная идея внедрения ITSM.
20. CobIT. Опишите четыре домена.
21. CobIT. Модель зрелости.

**Вопросы ко 2 рубежной аттестации по дисциплине
«ИТ-инфраструктура предприятия»**

1. Управление ИТ-инфраструктурой.
2. Особенности подхода MOF к сервис-менеджменту.
3. Модели MOF.
4. Функции сервис-менеджмента (Service Management Functions — SMFs).
5. Библиотека ITIL в системе MOF.
6. Достоинства и недостатки эталонной модели управления ИТ-услугами Hewlett-Packard.
7. Цели и задачи управления ИТ-ресурсами.
8. Основные процессы ITSM и их взаимосвязь.
9. Структура и результаты проекта по организации процессов ITSM.
10. Этапы проекта по организации процессов в соответствии с требованиями ITSM и их результаты.

11. основные показатели эффективности процессов управления инцидентами и проблемами.
12. Цели и задачи стратегического планирования ИС.
13. Структура ИТ-стратегии предприятия и связь ее с бизнес-стратегией.
14. Основные этапы проекта по стратегическому планированию ИС и их результаты.
15. Реализация плана перехода, риски переходного периода.

Критерии оценки ответов на рубежной аттестации

Регламентом БРС предусмотрено всего 20 баллов за рубежную аттестацию студента. Критерии оценки разработаны, исходя из возможности ответа студентом на 2 вопроса в билете (по 10 баллов).

10 баллов (5+) заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного программного материала, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, глубоко усвоивший основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических, семинарских, лабораторных занятиях, разбирающийся в основных научных концепциях по изучаемой дисциплине, проявивший творческие способности и научный подход в понимании и изложении учебного программного материала, ответ отличается богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично.

9 баллов (5) заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое знание учебного программного материала, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, глубоко усвоивший основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, активно работавший на практических, семинарских, лабораторных занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению, ответ отличается точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично.

8 баллов (4+) заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических, семинарских, лабораторных занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению.

7 баллов (4) заслуживает студент, обнаруживший достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических, семинарских, лабораторных занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению.

6 баллов (4-) заслуживает студент, обнаруживший достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, отличавшийся

достаточной активностью на практических (семинарских) и лабораторных занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы.

5 баллов (3+) заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических (семинарских) и лабораторных занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, однако допустивший некоторые погрешности при их выполнении и в ответе на экзамене, но обладающий необходимыми знаниями для их самостоятельного устранения.

4 балла (3) заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических (семинарских) и лабораторных занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, однако допустивший некоторые погрешности при их выполнении и в ответе на экзамене, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя допущенных погрешностей.

3 балла (3-) заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических (семинарских) и лабораторных занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, однако допустивший погрешности при их выполнении и в ответе на экзамене, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя наиболее существенных погрешностей.

2 балла (2) выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части основного учебно-программного материала, не выполнившего самостоятельно предусмотренные программой основные задания, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не отработавшему основные практические, семинарские, лабораторные занятия, допускающему существенные ошибки при ответе, и который не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

1 балл — нет ответа (отказ от ответа, представленный ответ полностью не по существу содержащихся в экзаменационном задании вопросов)

**ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА М.Д.МИЛЛИОНЩИКОВА**

Институт прикладных информационных технологий

Кафедра информационные системы в экономике

**Вопросы к экзамену по дисциплине
«ИТ-инфраструктура предприятия»**

1. Основные элементы архитектуры ИТ. (ПК-5)
2. Бизнес-архитектура (ПК-5)
3. Основные типы бизнес-процессов и соответствующие им приложения
4. Инструменты описания моделей информации
5. Стандарты метаданных. (ПК-5;)
6. Роль архитектуры инфраструктуры в ИТ-архитектуре?
7. Перечислите составляющие ИТ – инфраструктуры предприятия и объясните их назначение. (ПК-5)
8. Назовите факторы, определяющие ИТ-инфраструктуру предприятия.
9. ITIL типовая модель бизнес - процессов ИТ.
10. Структура и состав Библиотеки ITIL.
11. Работа ИТ-служб. (ПК-5)
12. Управление ИТ-услугами.
13. Цели службы Service Desk.
14. Особенности сервисного подхода. (ПК-5)
15. Управление проблемами.
16. Цель и задачи службы Help Desk.
17. Понятие предоставление услуг. (ПК-5)
18. Достоинства и недостатки библиотеки ITIL.
19. Основная идея внедрения ITSM.
20. CobiT. Опишите четыре домена.
21. CobiT. Модель зрелости. (ПК-5)
22. Управление ИТ-инфраструктурой.
23. Особенности подхода MOF к сервис-менеджменту.
24. Модели MOF. (ПК-7; ПК-18)
25. Функции сервис-менеджмента (Service Management Functions — SMFs).
26. Библиотека ITIL в системе MOF.
27. Достоинства и недостатки эталонной модели управления ИТ-услугами Hewlett-Packard. (ПК-5;)
28. Цели и задачи управления ИТ-ресурсами.
29. Основные процессы ITSM и их взаимосвязь.
30. Структура и результаты проекта по организации процессов ITSM.
31. Этапы проекта по организации процессов в соответствии с требованиями ITSM и их результаты.
32. основные показатели эффективности процессов управления инцидентами и проблемами. (ПК-5;)
33. Цели и задачи стратегического планирования ИС.
34. Структура ИТ-стратегии предприятия и связь ее с бизнес-стратегией.
35. Основные этапы проекта по стратегическому планированию ИС и их результаты.
36. Реализация плана перехода, риски переходного периода.

Критерии оценки ответов на экзамене

Регламентом БРС предусмотрено всего 20 баллов за экзамен. Критерии оценки разработаны, исходя из возможности ответа студентом на 2 вопроса в билете (по 10 баллов).

10 баллов (5+) заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного программного материала, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, глубоко усвоивший основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических, семинарских, лабораторных занятиях, разбирающийся в основных научных концепциях по изучаемой дисциплине, проявивший творческие способности и научный подход в понимании и изложении учебного программного материала, ответ отличается богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично.

9 баллов (5) заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое знание учебного программного материала, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, глубоко усвоивший основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, активно работавший на практических, семинарских, лабораторных занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению, ответ отличается точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично.

8 баллов (4+) заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических, семинарских, лабораторных занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению.

7 баллов (4) заслуживает студент, обнаруживший достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических, семинарских, лабораторных занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению.

6 баллов (4-) заслуживает студент, обнаруживший достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, отличавшийся достаточной активностью на практических (семинарских) и лабораторных занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы.

5 баллов (3+) заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических (семинарских) и лабораторных занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, однако допустивший некоторые погрешности при их выполнении и в ответе на экзамене, но обладающий необходимыми знаниями для их самостоятельного устранения.

4 балла (3) заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических (семинарских) и лабораторных занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, однако допустивший некоторые погрешности при их выполнении и в ответе на экзамене, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя допущенных погрешностей.

3 балла (3-) заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических (семинарских) и лабораторных занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, однако допустивший погрешности при их выполнении и в ответе на экзамене, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя наиболее существенных погрешностей.

2 балла (2) выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части основного учебно-программного материала, не выполнившего самостоятельно предусмотренные программой основные задания, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не отработавшему основные практические, семинарские, лабораторные занятия, допускающему существенные ошибки при ответе, и который не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

1 балл — нет ответа (отказ от ответа, представленный ответ полностью не по существу содержащихся в экзаменационном задании вопросов)

Критерии оценки знаний студента на экзамене

Оценка «отлично» выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» - выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» - выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными разделами учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» - выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

ВОПРОСЫ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМОВ, СОБЕСЕДОВАНИЯ

Тема 1. Архитектура информационных технологий. Понятие ИТ-инфраструктура

1. Что такое архитектура предприятия (Enterprise Architecture)?
2. Зачем нужна архитектура предприятия?
3. Перечислите основные слои архитектуры предприятия.
4. Опишите основные объекты Enterprise Business Architecture.
5. Опишите основные объекты Enterprise Information Architecture.
6. Опишите основные объекты Enterprise Solution Architecture .
7. Опишите основные объекты Enterprise Technical Architecture.
8. Что представляет собой текущая архитектура предприятия, ЕТА.
9. Объясните назначение и сущность архитектурной модели META Group.

Тема 2. Информационные технологии и архитектура предприятия.

1. Что такое модель Захмана?
2. Назовите составляющие архитектурной модели Gartner (Evaluation 2005).
3. Объясните назначение методики The Open Group Architecture Framework.
4. Опишите схему архитектурного процесса.
5. Перечислите методики построения архитектуры предприятия.
6. Какие инструменты используются для описания моделей информации?
7. Какое место занимает архитектура инфраструктуры в ИТ-архитектуре?
8. Перечислите составляющие ИТ – инфраструктуры предприятия.

Тема 3. Процесс разработки архитектуры предприятия.

1. Приведите сравнительные характеристики процессного и функционального подходов.
2. Опишите методику внедрения процессного подхода.
3. В чем заключается бизнес - ориентированное управление ИТ?
4. Объясните цели, суть и задачи концепции ITSM.
5. В чем преимущество концепции ITSM?

Тема 4. Концепции управления ИТ-инфраструктурой предприятия: ITIL, COBIT

1. Почему необходим переход к управлению сервисами?
2. Охарактеризуйте ITIL как типовую модель бизнес - процессов ИТ.
3. Назовите основные идеи ITIL.
4. Перечислите книги, входящие в ITIL версий 1 и 2.
5. Перечислите процессы, входящие в блок «Поддержка услуг».
6. Перечислите процессы, входящие в блок «Предоставление услуг».
7. Опишите структуру процесса ITIL «Управление конфигурациями».
8. Опишите структуру процесса ITIL «Управление затратами».
9. В чем заключаются преимущества ITIL для заказчиков?
10. В чем заключаются преимущества ITIL для ИТ-подразделений?

Тема 5. Основы процессного управления ИТ.

1. Чем модель ITSM RM отличается от методологии ITIL?
2. Опишите содержание процесса ITSM RM «Оценка бизнеса».
3. Опишите содержание процесса ITSM RM «Управление клиентами».
4. Опишите содержание процесса ITSM RM «Разработка стратегии ИТ».
5. Опишите содержание процесса ITSM RM «Планирование услуг».
6. Опишите содержание процесса ITSM RM «Управление качеством услуг».
7. Опишите содержание процесса ITSM RM «Управление доступностью».
8. Опишите содержание процесса ITSM RM «Управление производительностью».
9. Опишите содержание процесса ITSM RM «Управление затратами».
10. Опишите содержание процесса ITSM RM «Разработка и тестирование».
11. Перечислите преимущества модели ITSM RM.

Тема 6. Системы управления ИТ-инфраструктурой предприятия: MOF (Майкрософт), ITSM (HP).

1. Для каких целей разработана методология MOF?
2. Какая структура модели процессов MOF?
3. Перечислите SMF-функции входящие модели процессов MOF.
4. Для чего разработана модель команды MOF?
5. Какое назначение модели управления рисками MOF?
6. Какие документы содержатся в руководстве MOF?
7. Определите назначение методологии MSF.
8. В чем отличие модели процессов MSF от модели процессов MOF?
9. Приведите структуру методологии MSF.
10. Какая связь существует между методиками MOF и MSF?

Тема 7. Построение оптимальной ИТ - инфраструктуры предприятия на основе бизнес-стратегии предприятия.

1. Чем техническое обслуживание отличается от гарантии?
2. Какие уровни критичности систем существуют?
3. Какие программы технического обслуживания существуют?
4. Какие схемы технического обслуживания существуют?
5. Назовите задачи технического обслуживания.
6. В чем особенности гарантийного обслуживания?
7. В чем значение внутрикорпоративных стандартов?
8. Раскройте сущность и необходимость аутсорсинга.
9. Какие наиболее востребованные услуги по аутсорсингу?
10. Какие Вы знаете разновидности сервисных центров?

Тема 8. Организация технического обслуживания и эксплуатации информационных систем.

1. Зачем необходима система контроля и управления информационных систем?
2. Как можно использовать стандарт CobiT для проведения аудита?
3. Как можно использовать стандарт CobiT для управления?
4. Описание основных доменов CobiT.
5. Модель зрелости CobiT.
6. Основные индикаторы CobiT (критические факторы успеха, ключевые индикаторы цели, ключевые индикаторы результата).
7. Опишите взаимосвязь CobiT с другими стандартами управления ИТ подразделением.

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ К 1-ОЙ РУБЕЖНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 1

1. CobiT. Модель зрелости.
2. Основные элементы архитектуры ИТ.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 2

1. Роль архитектуры инфраструктуры в ИТ-архитектуре
2. CobiT. Опишите четыре домена.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 3

1. Цели службы Service Desk.
2. Назовите факторы, определяющие ИТ-инфраструктуру предприятия.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 4

1. Управление ИТ-услугами.
2. SobiT. Опишите четыре домена.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 5

1. Управление ИТ-услугами.
2. Цели службы Service Desk.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 6

1. CobiT. Опишите четыре домена.
2. Инструменты описания моделей информации

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 7

1. Работа ИТ-служб.
2. Основные элементы архитектуры ИТ.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 8

1. Достоинства и недостатки библиотеки ITIL.
2. Цели службы Service Desk.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 9

1. Управление проблемами.

2. Работа ИТ-служб.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 10

1. Структура и состав Библиотеки ITIL.

2. Цель и задачи службы Help Desk.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 11

1. Цель и задачи службы Help Desk.

2. Работа ИТ-служб.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 12

1. Перечислите составляющие ИТ – инфраструктуры предприятия и объясните их назначение.
2. Бизнес-архитектура

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 13

1. Основная идея внедрения ITSM.
2. Цель и задачи службы Help Desk.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 14

1. Работа ИТ-служб.
2. Роль архитектуры инфраструктуры в ИТ-архитектуре

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 15

1. Роль архитектуры инфраструктуры в ИТ-архитектуре
2. Инструменты описания моделей информации

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ К 2-ОЙ РУБЕЖНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 1

1. Библиотека ITIL в системе MOF.
2. Цели и задачи управления ИТ-ресурсами.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 2

1. Библиотека ITIL в системе MOF.
2. Достоинства и недостатки эталонной модели управления ИТ-услугами Hewlett-Packard.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 3

1. Структура ИТ-стратегии предприятия и связь ее с бизнес-стратегией.
2. Цели и задачи управления ИТ-ресурсами.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 4

1. Этапы проекта по организации процессов в соответствии с требованиями ITSM и их результаты.
2. Модели MOF.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 5

1. Реализация плана перехода, риски переходного периода.
2. Основные процессы ITSM и их взаимосвязь.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 6

1. Функции сервис-менеджмента (Service Management Functions — SMFs).
2. Управление ИТ-инфраструктурой.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 7

1. Структура и результаты проекта по организации процессов ITSM.
2. Управление ИТ-инфраструктурой.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 8

1. Реализация плана перехода, риски переходного периода.
2. Модели MOF.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 9

1. Управление ИТ-инфраструктурой.

2. Особенности подхода MOF к сервис-менеджменту.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 10

1. Структура и результаты проекта по организации процессов ITSM.
2. Цели и задачи управления ИТ-ресурсами.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 11

1. Управление ИТ-инфраструктурой.
2. Этапы проекта по организации процессов в соответствии с требованиями ITSM и их результаты.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 12

1. Этапы проекта по организации процессов в соответствии с требованиями ITSM и их результаты.
2. основные показатели эффективности процессов управления инцидентами и проблемами.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 13

1. Основные процессы ITSM и их взаимосвязь.
2. Функции сервис-менеджмента (Service Management Functions — SMFs).

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 14

1. основные показатели эффективности процессов управления инцидентами и проблемами.
2. Достоинства и недостатки эталонной модели управления ИТ-услугами Hewlett-Packard.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 15

1. Особенности подхода MOF к сервис-менеджменту.
2. Реализация плана перехода, риски переходного периода.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ К ЭКЗАМЕНУ

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 1

1. Достоинства и недостатки библиотеки ИТЛ.
2. Основные типы бизнес-процессов и соответствующие им приложения

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 2

1. Перечислите составляющие ИТ – инфраструктуры предприятия и объясните их назначение.
2. Назовите факторы, определяющие ИТ-инфраструктуру предприятия.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 3

1. Управление ИТ-инфраструктурой.
2. Основные этапы проекта по стратегическому планированию ИС и их результаты.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 4

1. Цель и задачи службы Help Desk.

2. Бизнес-архитектура

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 5

1. Работа ИТ-служб.

2. Бизнес-архитектура

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 6

1. Работа ИТ-служб.

2. Достоинства и недостатки эталонной модели управления ИТ-услугами Hewlett-Packard.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 7

1. Назовите факторы, определяющие ИТ-инфраструктуру предприятия.
2. Основные этапы проекта по стратегическому планированию ИС и их результаты.

Подпись преподавателя _____ **Подпись заведующего кафедрой** _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 8

1. Достоинства и недостатки библиотеки ITIL.
2. CobiT. Модель зрелости.

Подпись преподавателя _____ **Подпись заведующего кафедрой** _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 9

1. Основная идея внедрения ITSM.
2. Работа ИТ-служб.

Подпись преподавателя _____ **Подпись заведующего кафедрой** _____

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт прикладных информационных технологий

Группа "ПИ" Семестр "8"

Дисциплина "ИТ-Инфраструктура предприятия "

Билет № 10

1. Цели и задачи стратегического планирования ИС.
2. Назовите факторы, определяющие ИТ-инфраструктуру предприятия.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____
