

**Образовательное частное учреждение
Дополнительного профессионального образования «Центр
компьютерного обучения «Специалист» Учебно-научного центра при
МГТУ им. Н.Э. Баумана»
(ОЧУ «Специалист»)**

123242, город Москва, улица Зоологическая, дом 11, строение 2, помещение I, комната 11

ИНН 7701257303, ОГРН 1037739408189

Утверждаю:
Директор ОЧУ «Специалист»



(Signature)
/Т.С.Григорьева/
«24» декабря 2018 года

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
«IT Service Management с использованием службы
Service Desk" (комплексная программа)»**

город Москва

Программа разработана в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам".

Повышение квалификации слушателей, осуществляемое в соответствии с программой, проводится с использованием модульного принципа построения учебного плана с применением различных образовательных технологий, в том числе дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в соответствии с законодательством об образовании.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации, разработана образовательной организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации, включает все модули, указанные в учебном плане.

Содержание оценочных и методических материалов определяется образовательной организацией самостоятельно с учетом положений законодательства об образовании Российской Федерации.

Структура дополнительной профессиональной программы соответствует требованиям Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденного приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. N 499.

Объем дополнительной профессиональной программы вне зависимости от применяемых образовательных технологий, должен быть не менее 16 академических часов. Сроки ее освоения определяются образовательной организацией самостоятельно.

Формы обучения слушателей (очная, очно-заочная, заочная) определяются образовательной организацией самостоятельно.

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Для определения структуры дополнительной профессиональной программы и трудоемкости ее освоения может применяться система зачетных единиц. Количество зачетных единиц по дополнительной профессиональной программе устанавливается организацией.

Образовательная деятельность слушателей предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические и семинарские занятия, лабораторные работы, круглые столы, мастер-классы, мастерские, деловые игры, ролевые игры, тренинги, семинары по обмену опытом, выездные занятия, консультации, выполнение аттестационной, дипломной, проектной работы и другие виды учебных занятий и учебных работ, определенные учебным планом.

Аннотация. ITIL®* — это совокупность передового интернационального опыта в сфере управления ИТ-инфраструктурой. Библиотека лучших практик по организации ИТ-услуг появилась в Великобритании в 1980-х годах и постепенно распространилась по всему миру. На основе библиотеки был сформирован **ITSM (IT Service Management)** – подход к управлению ИТ-инфраструктурой, при котором во главу угла поставлено качество ИТ-услуг в компании. **Курсы ITIL® / ITSM** призваны помочь ИТ-специалистам оптимизировать бизнес-процессы, чтобы обеспечить постоянное высокое качество ИТ-сервисов и повысить степень удовлетворенности пользователей. Центр «Специалист» аккредитован на проведение курсов по ИТИЛ со стороны Peoplecert. Курсы ITIL ведут опытные практикующие ИТ-менеджеры и консультанты, сертифицированные PEOPLECERT/AXELOS.

1. Цель программы:

В результате прохождения обучения слушатель получит необходимые знания и навыки для эффективной организации работы подразделения технической поддержки

пользователей и клиентов компании. Сформировать у слушателей целостное представление о деятельности по поддержке и эксплуатации услуг, её содержанию и роли в жизненном цикле услуг в соответствии с материалом ITIL® 2011. Вместе с курсом «OSA: ITIL® 2011 Operational Support and Analysis: Подготовка к экзамену Intermediate OSA Module. Часть 2» предоставить слушателям необходимую подготовку для сдачи экзамена на получение международной сертификации ITIL® Intermediate OSA Module.

Совершенствуемые компетенции

№	Компетенция	Направление подготовки
		ФГОС ВО ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 09.03.02 «ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ И ТЕХНОЛОГИИ» (УРОВЕНЬ БАКАЛАВРИАТА)
		Код компетенции
1	способностью проводить предпроектное обследование объекта проектирования, системный анализ предметной области, их взаимосвязей	ПК-1
2	способностью оценивать надежность и качество функционирования объекта проектирования	ПК-6
3	способностью осуществлять сертификацию проекта по стандартам качества	ПК-7
4	способностью проводить расчет обеспечения условий безопасной жизнедеятельности	ПК-8
5	способностью проводить расчет экономической эффективности	ПК-9
6	владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно- управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления	ПК-10
7	способностью к проектированию базовых и прикладных информационных технологий владением навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов	ПК-11

8	способностью разрабатывать средства реализации информационных технологий (методические, информационные, математические, алгоритмические, технические и программные)	ПК-12
9	способностью разрабатывать средства автоматизированного проектирования информационных технологий	ПК-13
10	способностью участвовать в работах по доводке и освоению информационных технологий в ходе внедрения и эксплуатации информационных систем	ПК-15
11	способностью осуществлять организацию рабочих мест, их техническое оснащение, размещение компьютерного оборудования	ПК-18
12	способностью к инсталляции, отладке программных и настройке технических средств для ввода информационных систем в опытную и промышленную эксплуатацию	ПК-28
13	способностью поддерживать работоспособность информационных систем и технологий в заданных функциональных характеристиках и соответствии критериям качества	ПК-30
14	способностью обеспечивать безопасность и целостность данных информационных систем и технологий	ПК-31
15	способностью адаптировать приложения к изменяющимся условиям функционирования	ПК-32
16	способностью выбирать и оценивать способ реализации информационных систем и устройств (программно-, аппаратно- или программно-аппаратно-) для решения поставленной задачи	ПК-37

Совершенствуемые компетенции в соответствии с трудовыми функциями профессионального стандарта «РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТОВ В ОБЛАСТИ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ», утвержденного приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 18 ноября 2014 г. N 893н

№	Компетенция	Направление подготовки
		ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ «РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТОВ В ОБЛАСТИ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ», утвержденного приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 18 ноября 2014 г. N 893н)
		Трудовые функции (код)

1	Управление проектами в области ИТ на основе полученных планов проектов в условиях, когда проект не выходит за пределы утвержденных параметров	A/01.6 Идентификация конфигурации информационной системы (ИС) в соответствии с полученным планом
		A/02.6 Ведение отчетности по статусу конфигурации ИС в соответствии с полученным планом
		A/03.6 Аудит конфигураций ИС в соответствии с полученным планом
		A/04.6 Организация репозитория проекта в области ИТ в соответствии с полученным планом
		A/05.6 Проверка реализации запросов на изменение (верификация) в соответствии с полученным планом
		A/06.6 Организация заключения договоров в проектах в соответствии с полученным заданием
		A/07.6 Мониторинг выполнения договоров в проектах в области ИТ в соответствии с полученным планом
		A/08.6 Организация заключения дополнительных соглашений к договорам в соответствии с полученным заданием
		A/09.6 Регистрация запросов заказчика в соответствии с установленными регламентами
		A/10.6 Согласование документации в соответствии с установленными регламентами
		A/11.6 Управление распространением документации в соответствии с установленными регламентами
		A/12.6 Контроль хранения документации в соответствии с установленными регламентами
		A/13.6 Сбор информации для инициации проекта в соответствии с полученным заданием
		A/14.6 Планирование проекта в соответствии с полученным заданием
		A/15.6 Организация исполнения работ проекта в соответствии с полученным планом
		A/16.6 Мониторинг и управление работами проекта в соответствии с установленными регламентами
		A/17.6 Общее управление изменениями в проектах в соответствии с полученным заданием
		A/18.6 Завершение проекта в соответствии с полученным заданием
		A/19.6 Подготовка к выбору поставщиков в проектах в области ИТ в соответствии с полученным заданием
		A/20.6 Исполнение закупок в ИТ-проектах в соответствии с полученным заданием
		A/21.6 Обеспечение качества в проектах в области ИТ в соответствии с установленными регламентами
		A/22.6 Организация приемо-сдаточных испытаний (валидация) в проектах малого и среднего уровня сложности в области ИТ в соответствии с установленными регламентами
		A/23.6 Организация выполнения работ по выявлению требований в соответствии с полученным планом
		A/24.6 Организация выполнения работ по анализу требований в соответствии с полученным планом

		A/25.6 Согласование требований в соответствии с полученными планами
		A/26.6 Реализация мер по неразглашению информации, полученной от заказчика
		A/27.6 Идентификация заинтересованных сторон проекта в области ИТ в соответствии с полученным заданием
		A/28.6 Распространение информации в проектах в области ИТ в соответствии с полученным заданием
		A/29.6 Идентификация рисков проектов в области ИТ в соответствии с полученным заданием
		A/30.6 Анализ рисков в проектах в области ИТ в соответствии с полученным заданием
2	Управление проектами в области ИТ малого и среднего уровня сложности в условиях неопределенностей, порождаемых запросами на изменения, с применением формальных инструментов управления рисками и проблемами проекта	V/01.7 - V/62.7

Планируемый результат обучения:

После окончания обучения Слушатель будет знать:

- структуру доменов;
 - управление техническими операциями и приложениями;
 - управление ИТ операциями;
- Процессы:
- Управление событиями (Event Management)
 - Управление инцидентами (Incident Management)
 - Управление запросами на обслуживание (Request Fulfilment)
 - Управление проблемами (Problem Management)
 - Управление доступом (Access Management)
- Функции:
- Service Desk
 - Управление технической поддержкой
 - Управление приложениями
 - Управление эксплуатацией ИТ
- Introduction to operational support and analysis - Введение в операционную поддержку и анализ
 - Event management - Управление событиями
 - Incident management - Управление Инцидентами
 - Request fulfillment - Управление запросами
 - Problem management - Управление проблемами
 - Access management - Управление доступом
 - Service Desk
 - Functions and Roles - Функции и Роли

После окончания обучения Слушатель будет уметь:

- Эффективно организовать работу ИТ службы предприятия
- Применять специализированное программное обеспечение по поддержке процессов ITIL®
- Описывать назначение, процесс внедрения и ключевые показатели эффективности по всем доменам
- Формализовать процессы управления службой технической поддержки
- Описывать назначение, процесс внедрения и ключевые показатели эффективности службы Service Desk
- Обосновывать необходимость внедрения и совершенствования процессов управления службой технической поддержки по методике, описанной в «IT Infrastructure Library»
- Подготовиться к сдаче сертификационного теста EXIN®: ITIL® Foundation EX0-001
- Определять физическую и логическую структуру событий;
- Формировать правила определения приоритетов инцидентов;
- Определять возможные значения статусов инцидентов;
- Проводить анализ проблем, используя методы структурного анализа;
- Планировать оптимальную структуру службы Service Desk, включая использование:
 - централизованных;
 - распределенных;
 - виртуальных команд;
 - режим follow-the-sun.
- Слушатели получают необходимую подготовку для сдачи экзамена на получение сертификата ITIL® CERTIFICATE IN OPERATIONAL SUPPORT AND ANALYSIS.

Данный курс соответствует требованиям профессионального стандарта «ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ «РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТОВ В ОБЛАСТИ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ», утвержденного приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 18 ноября 2014 г. N 893н Учебный план:

Категория слушателей:

ИТ-специалисты, бизнес менеджеров, владельцы процессов, руководители и сотрудники ИТ, ответственных за поддержку и эксплуатацию ИТ-услуг, специалисты и персонал поддержки, задействованных в процессах Службы поддержки других функциональных подразделений эксплуатации, участвующих в поддержке ИТ-услуг и эксплуатации ИТ-инфраструктуры, желающих повысить свою квалификацию и роль в этих функциях и процессах, ИТ-менеджеры, которым требуется глубокое понимание процессов OSA в целях улучшения качества поддержки ИТ-услуг в организации, специалисты, имеющие «ITIL Foundation Certificate In IT Service Management» и желающие повысить свой уровень сертификации Требования к предварительной подготовке: Опыт руководства или кураторства ИТ-подразделением

1.2 Требования к предварительной подготовке:

Знание основ ITIL. IT Service Management по стандартам ITIL 2011», опыт работы в сфере управления ИТ-услугами не менее 1-го года.

Знание «OSA: Service Desk и процессы поддержки ИТ услуг в соответствии с ITIL® 2011. Часть 1», опыт работы в сфере управления ИТ-услугами не менее 1-го года.

Срок обучения: 56 академических часов, 16 самостоятельно

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная. По желанию слушателя форма обучения может быть изменена и/или дополнена.

Режим занятий: дневной, вечерний, группы выходного дня.

№ п/п	Наименование модулей по программе	Общая трудоемкость (акад. часов)	Всего ауд.ч	В том числе		СРС, ч
				Лекций	Практических занятий	
1	Модуль 1. Введение в ITSM. Процессы поддержки услуг	4	3	2	1	1
2	Модуль 2. Домен Service Operations	4	3	2	1	1
3	Модуль 3. Ключевые функции (Key functions)	4	3	2	1	1
4	Модуль 4. Домен Service Transition	4	3	2	1	1
5	Модуль 5. Домен Service Strategy	4	3	2	1	1
6	Модуль 6. Домен Service Design	4	3	2	1	1
7	Модуль 7. Continual Service Improvement (Непрерывное улучшение услуг)	4	3	2	1	1
8	Модуль 8. Заключительный обзор материала	4	3	2	1	1
9	Модуль 9. Управление услугами как практика	1,5	1,5	1	0,5	0
10	Модуль 10. Основы Service Operation	0,5	0,5	0,5	0	0
11	Модуль 11. Управление инцидентами (Incident Management)	4	4	2	2	0
12	Модуль 12. Обработка запросов (Request Fulfilment)	2	2	1	1	0
13	Модуль 13. Управление проблемами (Problem Management)	4	4	2	2	0
14	Модуль 14. Управление событиями (Event Management)	2	2	1	1	0
15	Модуль 15. Управление доступом (Access Management)	2	2	1	1	0
16	Модуль 16. Функция Service Desk (Диспетчерская служба)	4	4	2	2	0
17	Модуль 17. Другие функции эксплуатации услуг	2	2	0,5	1,5	0
18	Модуль 18. Технологии и инструменты	1	1	0	1	0
19	Модуль 19. Вопросы внедрения	1	1	0	1	0

20	Модуль 20. Информирование о порядке прохождения, подготовки, регистрации на экзамен	1	1	0	1	0
21	Модуль 21. Тактика прохождения экзамена	3	1	0	1	2
22	Модуль 22. Сдача пробного экзамена	5	3	0	3	2
23	Модуль 23. Разбор вопросов и затруднений	4	2	0	2	2
24	Модуль 24. Индивидуальные рекомендации по подготовке	3	1	0	1	2
	ИТОГО	72	56	27	29	16
	Итоговая аттестация	тестирование				

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

2. Календарный учебный график

Календарный учебный график формируется при осуществлении обучения в течение всего календарного года. По мере набора групп слушателей по программе составляется календарный график, учитывающий объемы лекций, практики, самоподготовки, выезды на объекты.

Неделя обучения	1	2	3	4	5	6	7	Итого часов
	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	
1 неделя	4	4	4	4	8	-	-	24
СРС	2	2	2	2				8
2 неделя	6	6	6	6				24
СРС	0	0	0	0				0
3 неделя	4	4 ИА						8
СРС	4	4						8
Итого:	20	20	12	12	8			56/16
Примечание: ИА – Итоговая аттестация (тестирование)								

3. Рабочие программы учебных предметов

Модуль 1. Введение в ITSM. Процессы поддержки услуг

- Обзор ITIL®
- Структура доменов
- Понятие процессной деятельности
- Процессы в ITIL® по доменам

Модуль 2. Домен Service Operations

- Управление инцидентами и обработка сервисных запросов
- Управление доступом
- Управление проблемами
- Управление событиями

Модуль 3. Ключевые функции (Key functions)

- Служба Service Desk
- Управление техническими операциями и приложениями
- Управление ИТ операциями
- Обзор рынка ПО управления инфраструктурой

Модуль 4. Домен Service Transition

- Процесс управления активами и конфигурациями
- Процесс управления знаниями
- Процесс управления изменениями
- Процесс планирования и поддержки преобразований
- Процесс управления релизами и развертыванием
- Процесс проверки и тестирования сервиса
- Процесс оценки

Модуль 5. Домен Service Strategy

- Понятие стратегии услуг
- Типы взаимоотношений ИТ и бизнеса
- Процесс управления портфелем услуг
- Процесс управления требованиями
- Процесс управления финансами

Модуль 6. Домен Service Design

- Процесс управления каталогом услуг
- Процесс управления уровнем услуг
- Процесс управления доступностью
- Процесс управления мощностями
- Процесс управления непрерывностью
- Процесс управления безопасностью
- Процесс управления поставщиками

Модуль 7. Continual Service Improvement (Непрерывное улучшение услуг)

- Модель Деминга
- CSI

Модуль 8. Заключительный обзор материала

- Резюме по пройденному материалу
- Примерный порядок внедрения
- Рекомендации по подготовке к экзамену

Модуль 9. Управление услугами как практика (1,5 час.)

- Основные принципы управления услугами
- Услуги, их параметры и характеристики
- Процессы и функции ITSM

Модуль 10. Основы Service Operation (0,5 час.)

- Назначение, задачи и ценность для бизнеса
- Обзор процессов и функций эксплуатации
- Место процессов OSA® в управлении жизненным циклом услуг

Модуль 11. Управление инцидентами (Incident Management) (4 час.)

- Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса
- **Практика 1:** Правила определения приоритетов инцидентов
- Виды деятельности, методы и техники
- **Практика 2:** Возможные значения статусов инцидентов
- Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
- Критические факторы успеха и показатели
- Сложности и риски
- Роли и ответственности

Модуль 12. Обработка запросов (Request Fulfilment) (2 час.)

- Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса
- Виды деятельности, методы и техники
- Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
- Критические факторы успеха и показатели
- Сложности и риски

Модуль 13. Управление проблемами (Problem Management) (4 час.)

- Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса
- Виды деятельности, методы и техники
- **Практика 3:** Анализ проблем методами структурного анализа
- Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
- Критические факторы успеха и показатели
- Сложности и риски
- Роли и ответственности

Модуль 14. Управление событиями (Event Management) (2 час.)

- Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса
- Виды деятельности, методы и техники
- Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
- Критические факторы успеха и показатели
- Сложности и риски

Модуль 15. Управление доступом (Access Management) (2 час.)

- Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса
- Виды деятельности, методы и техники
- Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами
- Критические факторы успеха и показатели
- Сложности и риски

Модуль 16. Функция Service Desk (Диспетчерская служба) (4 час.)

- Назначение и задачи
- Организационная структура и кадровое обеспечение:
 - централизованная;
 - распределенная;
 - виртуальная;
 - организация посменной работы;
 - режим follow-the-sun;

- аутсорс службы поддержки;
- методики определения и оптимизации численности;
- **Практика 4: Планирование структуры Service Desk**
- Роли Service Desk

Модуль 17. Другие функции эксплуатации услуг (2 час.)

- Техническое управление (Technical Management)
- Управление приложениями (Application management)
- Операционное управление ИТ (IT Operations management)
- Контроль операционного управления ИТ (IT Operations control)
- Управление инженерным обеспечением (Facilities management)

Модуль 18. Технологии и инструменты (1 час.)

Модуль 19. Вопросы внедрения (1 час.)

Модуль 20. Информирование о порядке прохождения, подготовки, регистрации на экзамен (1 час.)

Модуль 21. Тактика прохождения экзамена (3 час.)

Модуль 22. Сдача пробного экзамена (5 час.)

Модуль 23. Разбор вопросов и затруднений (4 час.)

Модуль 24. Индивидуальные рекомендации по подготовке (3 час.)

Организационно-педагогические условия

Соблюдение требований к кадровым условиям реализации дополнительной профессиональной программы:

а) преподавательский состав образовательной организации, обеспечивающий образовательный процесс, обладает высшим образованием и стажем преподавания по изучаемой тематике не менее 1 года и (или) практической работы в областях знаний, предусмотренных модулями программы, не менее 3 (трех) лет;

б) образовательной организацией наряду с традиционными лекционно-семинарскими занятиями применяются современные эффективные методики преподавания с применением интерактивных форм обучения, аудиовизуальных средств, информационно-телекоммуникационных ресурсов и наглядных учебных пособий.

Соблюдение требований к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению дополнительной профессиональной программы:

а) образовательная организация располагает необходимой материально-технической базой, включая современные аудитории, библиотеку, аудиовизуальные средства обучения, мультимедийную аппаратуру, оргтехнику, копировальные аппараты. Материальная база соответствует санитарным и техническим нормам и правилам и обеспечивает проведение всех видов практической и дисциплинарной подготовки слушателей, предусмотренных учебным планом реализуемой дополнительной профессиональной программы.

б) в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде, содержащей все электронные образовательные ресурсы, перечисленные в модулях дополнительной профессиональной программы.

4. Формы аттестации и оценочные материалы

Образовательная организация несет ответственность за качество подготовки слушателей и реализацию дополнительной профессиональной программы в полном объеме в соответствии с учебным планом.

Оценка качества освоения дополнительной профессиональной программы слушателей включает текущий контроль успеваемости и итоговую аттестацию.

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и итоговой аттестации слушателей устанавливаются образовательной организацией самостоятельно.

Слушателям, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

Слушателям, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть дополнительной профессиональной программы и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому образовательной организацией.

Итоговая аттестация проводится по форме тестирования в соответствии с учебным планом.

Время(мин): 60

Количество вопросов: 20

Проходной балл(ПБ): 15

ПБ средний уровень:

ПБ эксперт:

Равномерно распределение по модулям

Вопрос 1/60

Что такое проект?

Выберите один ответ:

- Решение задачи за заданное время
- Решение задачи при временных и стоимостных ограничениях
- Решение уникальной задачи при временных и стоимостных ограничениях
- Решение последовательности задач, за минимально возможное время при заданном бюджете и качестве

Вопрос 2/60

В чем состоит специфика IT проектов?

Выберите один ответ:

- Быстрая окупаемость
- Высокий уровень затрат
- Быстрота внедрения
- Быстрое моральное устаревание

Вопрос 3/60

Что из перечисленного не относится к «треугольнику проекта», который представляет метафору компромисса между целями и ограничениями проекта?

Выберите один ответ:

- Время
- Качество
- Границы
- Стоимость

Вопрос 4/60

Что из перечисленного является выходом процесса инициации проекта?

Выберите один ответ:

- Бюджет проекта
- Дата завершения проекта
- Устав проекта
- Назначение руководителя проекта

Вопрос 5/60

С какой целью создается Устав проекта?

Выберите один ответ:

- Сформировать команду
- Утвердить бюджет проекта
- Авторизовать проект
- Установить сроки выполнения работ

Вопрос 6/60

В чем состоит цель исследования проекта?

Выберите один ответ:

- Определить, кто будет инициатором проекта
- Сделать заключение о технологии
- Определить затраты проекта
- Установить границы проекта

Вопрос 7/60

Какой источник наиболее предпочтителен при исследовании технологии, внедряемой в ходе выполнения проекта?

Выберите один ответ:

- Предыдущий опыт
- Телевизионные новости
- Поисковые системы и Интернет
- Буклеты и проспекты поставщиков

Вопрос 8/60

Когда фактор времени становится определяющим, что следует предпринять менеджеру проекта для повышения эффективности исследования?

Выберите один ответ:

- Ограничить количество источников информации для проведения исследования
- Ограничить время для проведения исследования
- Распределить вопросы для исследования среди будущих членов команды
- Привлечь третью сторону для проведения исследования

Вопрос 9/60

Для чего используется коэффициент возврата инвестиций (ROI) ?

Выберите один ответ:

- Для определения затрат на внедрение технологии
- Чтобы быть уверенным, что его проект будет одобрен
- Для экономического обоснования проекта
- Для обеспечения финансирования проекта

Вопрос 10/60

Каким образом лучше распространять информацию о проекте?

Выберите один ответ:

- На ежемесячных совещаниях с руководством
- На еженедельных совещаниях с участием всех менеджеров проектов
- При помощи специального информационного листка
- При помощи страницы с информацией о проекте на интранет-сайте

Вопрос 11/60

В какой организационной структуре функциональный менеджер имеет минимальные полномочия?

Выберите один ответ:

- Функциональной
- Слабой матричной
- Сильной матричной
- Сбалансированной матричной
- Проектной

Вопрос 12/60

Какие мероприятия должны быть запланированы при подготовке презентации проекта? Выберите три варианта.

Выберите несколько ответов:

- Обсуждение руководством финансовых вопросов
- Выступление инициатора проекта
- Выступление менеджера проекта
- Представление команды проекта

Вопрос 13/60

Что является наиболее важной частью презентации проекта?

Выберите один ответ:

- Аудитория
- Тема выступления
- Ораторское мастерство
- Раздаточные материалы

Вопрос 14/60

Почему руководство не должно обращаться к команде напрямую? Выберите два варианта.

Выберите несколько ответов:

- Это будет обижать менеджера проекта
- Это будет подрывать авторитет менеджера проекта
- Это будет подрывать авторитет инициатора проекта
- Это приведет в замешательство членов команды, вовлеченных в проект

Вопрос 15/60

На ком лежит главная ответственность за неудачу проекта?

Выберите один ответ:

- На менеджере проекта
- На инициаторе проекта
- На членах команды проекта
- На руководстве

Вопрос 16/60

Какой тип оценки затрат является самым точным?

Выберите один ответ:

- Снизу-вверх
- Сверху-вниз
- Zero-based
- Параметрическая оценка

Вопрос 17/60

Вы оцениваете стоимость проекта путем умножения стоимости инсталляции устройства на количество устройств. Какой это тип оценки?

Выберите один ответ:

- Снизу-вверх
- Сверху-вниз
- Аналоговая оценка
- Параметрическая оценка

Вопрос 18/60

Как называется метод оценки затрат, использующий стоимостные параметры сходного проекта?

Выберите один ответ:

- Снизу-вверх (bottom-up)
- Сверху-вниз (top-down)
- Параметрический
- PERT

Вопрос 19/60

Какие источники информации может использовать менеджер проекта, чтобы определить длительность задач в проекте? Выберите три варианта.

Выберите несколько ответов:

- Использовать предыдущий опыт

- Обратиться к IT специалистам для получения их оценок
- Отложить фиксацию времени выполнения задачи до тех пор пока она не будет выполнена
- Использовать отраслевые стандарты

Вопрос 20/60

Что такое бюджет на момент завершения (Budget at Completion)?

Выберите один ответ:

- Это полная стоимость фазы до ее завершения
- Это полная стоимость проекта до его завершения
- Это полная стоимость фазы после её завершения
- Это полная стоимость проекта после его завершения

Вопрос 21/60

Что такое иерархическая структура работ (WBS)?

Выберите один ответ:

- Последовательность выполнения работ
- Декомпозиция результатов
- Предельные сроки выполнения работ
- Схема зон ответственности членов команды

Вопрос 22/60

Назовите основные методы создания WBS. Выберите два варианта.

Выберите несколько ответов:

- Top - down
- Bottom - down
- Double - down
- Bottom - up

Вопрос 23/60

В чем заключается правило 8/80?

Выберите один ответ:

- Длительность проекта должна быть не меньше 8 дней и не больше 80 дней
- Длительность фазы должна быть не меньше 8 дней и не больше 80 дней

- Длительность пакета работ должна быть не меньше 8 часов и не больше 80 часов
- Длительность задачи должна быть не меньше 8 часов и не больше 80 часов

Вопрос 24/60

Что из себя представляет диаграмма Гантта?

Выберите один ответ:

- Диаграмма Гантта показывает общее время, которое затрачивает каждый член команды по проекту
- Диаграмма Гантта показывает общее время, которое затрачивает вся команда по проекту
- Диаграмма Гантта отображает WBS на временной шкале
- Диаграмма Гантта отображает WBS с точки зрения затрат по проекту

Вопрос 25/60

Чем должна завершаться каждая фаза?

Выберите один ответ:

- Веха (milestone), которая должна быть достигнута
- Вечеринка для членов команды проекта
- Определенный результат
- Отчет перед инициатором проекта

Вопрос 26/60

Для чего менеджеру проекта при формировании команды важно знать уровень навыков членов команды?

Выберите один ответ:

- Это необходимо для определения бюджета проекта
- Это необходимо для определения продолжительности проекта
- Это поможет менеджеру решить, будет ли он привлекать сторонних исполнителей
- Это поможет менеджеру проекта назначить задачи членам команды

Вопрос 27/60

В каком случае стоимость обучения персонала выглядит как неоправданная затрата?

Выберите один ответ:

- Когда стоимость обучения превышает бюджет проекта

- Когда время на прохождение обучения увеличивает общую продолжительность проекта
- Когда обучение не увеличивает способность персонала внедрить новую технологию
- Когда обучение не приводит к увеличению заработной платы членов команды

Вопрос 28/60

Что позволяет показать принцип WIIFM (What Is in It For Me)?

Выберите один ответ:

- Как успех проекта повлияет на менеджера проекта
- Как успех проекта повлияет на руководство компании
- Как успех проекта повлияет на прибыль компании
- Как успех проекта повлияет на каждого участника проекта

Вопрос 29/60

Что является ключевым элементом для организации работы с несколькими подкомандами?

Выберите один ответ:

- Взаимодействие между лидерами подкоманд и членами подкоманд
- Взаимодействие между лидерами подкоманд и менеджером проекта
- Взаимодействие между лидерами подкоманд и инициатором проекта
- Взаимодействие между менеджером проекта и инициатором проекта

Вопрос 30/60

К какому результату приводит компромисс при разрешении конфликтной ситуации?

Выберите один ответ:

- Win-win
- Win-lose
- Yield-lose
- Lose-lose

Вопрос 31/60

Что такое критический путь?

Выберите один ответ:

- Последовательность задач, которая должна быть выполнена до завершения проекта

- Последовательность задач, которая должна быть выполнена в определенном порядке
- Последовательность задач, которая определяет дату завершения проекта
- Последовательность задач, которая не может быть перемещена в пределах сетевой диаграммы

Вопрос 32/60

Какие приемы может использовать менеджер проекта для сокращения времени, необходимого для выполнения задачи? Выберите два варианта.

Выберите несколько ответов:

- Использовать временные ограничения
- Разбить задачу на подзадачи
- Увеличить количество ресурсов, назначенных на задачу
- Передвинуть задачу с критического пути
- Передвинуть задачу на критический путь

Вопрос 33/60

Что такое сетевая диаграмма проекта (PND)?

Выберите один ответ:

- Расширение WBS
- Отображение критического пути проекта
- Отображение последовательности работ по проекту
- Схема фаз проекта

Вопрос 34/60

Какое из утверждений относительно временного резерва (slack) является верным?

Выберите один ответ:

- Каждый проект будет иметь временной резерв
- Только сложные проекты будут иметь временной резерв
- Менеджер проекта должен стремиться к максимизации временного резерва на случай возникновения непредвиденных ситуаций
- Временной резерв - это время возможной задержки задачи без увеличения длительности проекта

Вопрос 35/60

Что такое резерв менеджера проекта (PMR)?

Выберите один ответ:

- Сверхбюджетные средства, предусмотренные для непредвиденных расходов
- Соглашение, позволяющее в случае необходимости снизить качество результатов
- Задача длительностью 10-15% от времени выполнения проекта, находящаяся в конце критического пути
- Персонал, который может быть использован в случае каких-либо задержек по проекту

Вопрос 36/60

Какой фактор оказывает наибольшее влияние на ход выполнения проекта?

Выберите один ответ:

- Внимание инициатора проекта
- Поддержка руководства
- Выполнение обязательств поставщиками
- Эффективное планирование

Вопрос 37/60

Что должно являться главной целью каждого из членов команды?

Выберите один ответ:

- Помощь другим членам команды в выполнении их задач
- Концентрация на своих собственных задачах
- Завершение работы как можно быстрее
- Экономия материалов

Вопрос 38/60

Для чего проводятся регулярные совещания команды проекта? Выберите два варианта.

Выберите несколько ответов:

- Для получения отчетов о достигнутых результатах
- Для внесения изменений в план проекта
- Для выяснения отношений между членами команды
- Для решения текущих проблем

Вопрос 39/60

Что является ключевым фактором успешного проведения совещания команды проекта?

Выберите один ответ:

- Участие всех членов команды

- Определение статуса проекта
- Подготовка
- Пересмотр назначений на предстоящую неделю

Вопрос 40/60

Что такое освоенный объем (Earned value)?

Выберите один ответ:

- Плановая стоимость плановых работ
- Плановая стоимость выполненных работ
- Фактическая стоимость плановых работ
- Фактическая стоимость выполненных работ

Вопрос 41/60

В чем состоит цель процесса управления изменениями?

Выберите один ответ:

- Защита проекта от изменений
- Предотвращение необходимости выполнять работу, не предусмотренную в бюджете
- Предотвращение потери контроля над проектом вследствие необоснованного изменения его границ
- Предоставление механизма модификации требований к проекту после начала выполнения работ

Вопрос 42/60

Какую тактику следует использовать для спасения проекта в случае получения указания о его закрытии?

Выберите один ответ:

- Пригрозить своим увольнением
- Напомнить руководству о потраченных средствах
- Предложить приостановить проект
- Потребовать письменного указания о закрытии

Вопрос 43/60

Что является наилучшим методом защиты плана проекта от изменений?

Выберите один ответ:

- Адекватное финансирование

- Адекватные ресурсы
- Правильное планирование
- Поддержка руководства

Вопрос 44/60

Для чего заполняется форма на внесение изменений в проект?

Выберите один ответ:

- Это позволяет легко внедрить изменения в проект
- Это позволяет команде проекта запросить изменения в проекте на основе результатов испытаний
- Это позволяет инициатору проекта формализовать управление изменениями от внешних источников
- Это позволяет менеджеру проекта определить, насколько приемлемы запрашиваемые изменения

Вопрос 45/60

Если запрошенные изменения заслуживают рассмотрения, что должен сделать менеджер проекта согласно процессу управления изменениями?

Выберите один ответ:

- Внедрить запрошенные изменения
- Исследовать запрошенные изменения
- Запросить дополнительное финансирование
- Обновить план проекта

Вопрос 46/60

В какой фазе процесса управления проектом менеджер получает наибольший контроль над качеством проекта?

Выберите один ответ:

- Инициация
- Планирование
- Выполнение
- Контроль
- Завершение

Вопрос 47/60

Чем определяется качество управления проектом? Выберите два варианта.

Выберите несколько ответов:

- Качеством результатов проекта
- Качеством обучения команды проекта
- Качеством использованных материалов
- Качеством процесса достижения результатов проекта

Вопрос 48/60

Что должно быть у каждого проекта, чтобы гарантировать, что работы, выполняемые по проекту, соответствуют стандартам качества?

Выберите один ответ:

- Вовлеченность руководства
- Менеджер проекта, имеющий опыт во внедрении данной технологии
- Четко сформулированные требования
- Бюджет проекта со значительным запасом денежных средств

Вопрос 49/60

Что такое гарантии качества (Quality Assurance)?

Выберите один ответ:

- Это характеристика продукта или услуги, измеряемая в течение определенного промежутка времени
- Это характеристика продукта или услуги, измеряемая на протяжении их использования
- Это подход, используемый организацией для предотвращения возникновения дефектов
- Это подход, используемый организацией для устранения обнаруженных дефектов

Вопрос 50/60

Что такое контроль качества (Quality Control)?

Выберите один ответ:

- Предотвращение возникновения дефектов
- Устранение обнаруженных дефектов
- Определение стандартов качества
- Проверка результатов на соответствие требованиям

Вопрос 51/60

Какими должны быть взаимоотношения между членами команды и менеджером проекта?

Выберите один ответ:

- Формальными
- Взаимовыгодными
- Дружескими
- Близкими

Вопрос 52/60

Что характерно для директивного стиля принятия решений?

Выберите один ответ:

- Менеджер проекта принимает решения, не советуясь с командой
- Менеджер проекта принимает решения, основываясь на советах и мнениях членов команды
- Менеджер проекта позволяет членам команды прийти к самостоятельному решению
- Менеджер проекта позволяет членам команды прийти к самостоятельному решению, которое затем должно быть им утверждено

Вопрос 53/60

Что характерно для совещательного стиля принятия решений?

Выберите один ответ:

- Менеджер проекта принимает решения, не советуясь с командой
- Менеджер проекта принимает решения, основываясь на советах и мнениях членов команды
- Менеджер проекта позволяет членам команды прийти к самостоятельному решению
- Менеджер проекта позволяет членам команды прийти к самостоятельному решению, которое затем должно быть им утверждено

Вопрос 54/60

Какие потребности находятся на самом высоком уровне «пирамиды Маслоу»?

Выберите один ответ:

- Физиологические
- Безопасность
- Социальные
- Самоуважение
- Самореализация

Вопрос 55/60

Как наилучшим образом организовать совещание для разделенных территориально команд?

Выберите один ответ:

- Вся команда проекта собирается в определенном месте для обсуждения проекта
- Руководители территориальных подразделений собираются в определенном месте для обсуждения проекта
- Менеджер проекта сам посещает каждое территориальное подразделение и организует совещания с командой на месте
- Совещания должны проводиться с использованием технических средств для организации видеоконференций

Вопрос 56/60

Что из перечисленного представляет собой наибольшую угрозу успешного завершения проекта на его завершающей стадии?

Выберите один ответ:

- Усталость членов команды
- Ослабление внимания к проекту со стороны менеджера проекта
- Ослабление внимания к проекту со стороны инициатора проекта
- Перерасход средств

Вопрос 57/60

Что следует предпринять для обеспечения нормального хода проекта на финальной стадии?

Выберите один ответ:

- Устроить празднование для членов команды
- Наказать членов команды, снизивших интенсивность работы
- Стать более доступным для членов команды
- Засучив рукава, включиться в конкретную работу вместе с командой

Вопрос 58/60

Как лучше всего действовать в случае угрозы срыва срока окончания проекта?

Выберите один ответ:

- Попросить о продлении срока выполнения проекта
- Попросить о выделении дополнительных средств для привлечения внешних ресурсов
- Попросить членов команды работать сверхурочно

- Отложить создание части ожидаемых результатов проекта на более поздние сроки

Вопрос 59/60

Что необходимо сделать перед сдачей результатов проекта?

Выберите один ответ:

- Проверить качество результатов
- Выставить счет за выполненную работу
- Назначить членов команды на новые проекты
- Доложить руководству о готовности к сдаче проекта

Вопрос 60/60

Что должен предпринять менеджер проекта, если при оценке достигнутых результатов проекта он обнаружит дефект?

Выберите один ответ:

- Назначить данную задачу другому члену команды
- Немедленно заняться устранением дефекта
- Создать запрос на изменение
- Установить виновного за возникновение дефекта

Результаты выполнения теста оцениваются: «зачтено» - 70 % правильных ответов и более.

Примерные вопросы теста:

Вопрос 1. Измеримость, результат, клиентоориентированность, наличие триггера являются в совокупности характеристиками _____

Выберите один ответ:

- Процедуры
- Актива
- Процесса
- Функции

Вопрос 2. Выберите, какая из задач относится к эксплуатации услуг.

Выберите один ответ:

- проектирование услуги
- управление бизнес-требованиями
- снижение влияния простоев на бизнес

- управление профилями пользователей

Вопрос 3. Система мониторинга обнаружила событие класса "предупреждение" (warning). Кому должно быть доставлена информация об этом событии?

Выберите один ответ:

- Ответственному оператору
- Менеджеру услуги
- Пользователю
- Менеджеру процесса управления событиями

Вопрос 4. Зафиксированное событие классифицировано как информационное. Каким образом его лучше всего зафиксировать?

Выберите один ответ:

- Отправить уведомление администратору
- Не фиксировать, т.к. это нормальное функционирование
- Записать в журнал событий
- Открыть запрос на обслуживание в CMS

Вопрос 5. Выберите основное условие закрытие инцидента

Выберите один ответ:

- Работоспособность системы
- Информация от ответственного сотрудника ИТ
- Подтверждение от пользователей
- Соответствие SLA

Вопрос 6. К какому типу эскалации относится передача заявки от оператора к руководителю хелпдеск?

Выберите один ответ:

- Функциональная
- Пинг понг
- Должностная
- Иерархическая

Вопрос 7. К какому типу эскалации относится передача заявки из отдела офисных программ в отдел сетевых инженеров?

Выберите один ответ:

- Пинг понг
- Функциональная
- Иерархическая
- Внутренняя

Вопрос 8. Запрос на обслуживание (RFS) требует для исполнения ресурсов больше, чем допускается по SLA. В какой вид заявки наиболее вероятно будет переведен этот RFS?

Выберите один ответ:

- INC
- PRB
- RFC
- Запрос на доступ

Вопрос 9. Выберите наиболее рекомендуемый способ подачи запросов пользователями

Выберите один ответ:

- Через веб-портал
- По электронной почте
- Заявкой
- Любым доступным способом

Вопрос 10. При поиске причин возникновения ошибки ваша экспертная группа последовательно ставит уточняющие вопросы и ищет на них ответы. Наиболее вероятно какой метод использует ваша группа?

Выберите один ответ:

- Дельфи
- Локализации неисправности
- Пять почему
- Пост наблюдения

Примерные вопросы теста:

Вопрос 1. Анализируя различные инциденты, инженер второй линии предполагает, что у всех них есть общая причина. Что наиболее вероятно зарегистрирует инженер?

Выберите один ответ:

- Инцидент
- Массовый инцидент
- Проблему
- Известную ошибку

Вопрос 2. Для обсуждения возникновения проблемы Вы собрали группу экспертов, которые высказали независимые мнения. Вы их зафиксировали и только потом перешли к обсуждению и ранжированию каждой высказанной гипотезы. Какой метод анализа проблемы Вы применили?

Выберите один ответ:

- Мозговой штурм
- Метод Дельфи

- Метод Кепнера - Трего
- Локализация неисправности

Вопрос 3. Наилучшим источником инициирования запроса на изменение доступа является

Выберите один ответ:

- Запрос на обслуживание
- Система управления персоналом
- Запрос на изменение
- Политика информационной безопасности

Вопрос 4. В рамках процесса управления доступом, кто является ответственным за контроль конфликта ролей?

Выберите один ответ:

- Инициатор запроса
- Согласующий сотрудник
- Практик, исполняющий запрос
- Сотрудник информационной безопасности

Вопрос 5. Служба поддержки сосредоточена в общем офисном пространстве с высоким уровнем взаимозаменяемости сотрудников. Служба обладает экспертными навыками в области поддерживаемых услуг и самостоятельно решает практически все запросы и инциденты. Как называется такой способ построения службы поддержки?

Выберите один ответ:

- Сервис деск
- Хелп деск
- Военная комната
- Контакт центр

Вопрос 6. Передача заявок через "кучу" характерна для выполнения какой производственной операции?

Выберите один ответ:

- Открытие смены
- Передача смены
- Закрытие смены
- Эскалация

Вопрос 7. Для повышения производительности труда операторов и улучшения взаимозаменяемости могут применяться следующие модели организации работ:

Выберите несколько ответов:

- "Получасовые"
- Командные

- "Тройки"
- Вслед за солнцем

Вопрос 8. Взаимодействие с поставщиками оборудования, как правило, относится к компетенции сервисной функции _____

Выберите один ответ:

- Управление приложениями
- Техническое управление (управление технической поддержкой)
- Управление поставками
- Управление ИТ операциями (управление эксплуатацией)

Вопрос 9. Взаимодействие с группой эксплуатации здания обычно выполняется в рамках функции _____

Выберите один ответ:

- Управление инженерным обеспечением
- Техническое управление (управление технической поддержкой)
- Управление поставками
- Операционного мостика

Вопрос 10. Функция, отвечающая за мониторинг и контроль, деятельность которой пересекается с управлением событиями, называется _____

Выберите один ответ:

- Контроль операционного управления (эксплуатации ИТ)
- Инженерное обеспечение
- Управление приложениями
- Техническое управление (управление технической поддержкой)