

**Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»**

**Направление подготовки/специальность: 38.03.05 Бизнес-информатика**

**Наименование образовательной программы: Анализ и моделирование бизнес-процессов в экономике**

**Уровень образования: высшее образование - бакалавриат**

**Форма обучения: Очно-заочная**

**Оценочные материалы  
по дисциплине  
Управление ИТ-сервисами и контентом**

**Москва  
2022**

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ РАЗРАБОТАЛ:

Преподаватель

(должность)

|  |                                                    |                            |
|--|----------------------------------------------------|----------------------------|
|  | Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» |                            |
|  | Сведения о владельце ЦЭП МЭИ                       |                            |
|  | Владелец                                           | Хорьков С.Н.               |
|  | Идентификатор                                      | Rb64f4bb1-Khorkov-a6cbf8ca |

(подпись)

С.Н. Хорьков

(расшифровка  
подписи)

## СОГЛАСОВАНО:

Руководитель  
образовательной  
программы

(должность, ученая степень, ученое  
звание)

|  |                                                    |                              |
|--|----------------------------------------------------|------------------------------|
|  | Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» |                              |
|  | Сведения о владельце ЦЭП МЭИ                       |                              |
|  | Владелец                                           | Крепков И.М.                 |
|  | Идентификатор                                      | R04da5bdb-KrepkovIM-33fe3095 |

(подпись)

И.М.

Крепков

(расшифровка  
подписи)

Заведующий  
выпускающей кафедры

(должность, ученая степень, ученое  
звание)

|  |                                                    |                             |
|--|----------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» |                             |
|  | Сведения о владельце ЦЭП МЭИ                       |                             |
|  | Владелец                                           | Невский А.Ю.                |
|  | Идентификатор                                      | R4bc65573-NevskyAY-0b6e493d |

(подпись)

А.Ю.

Невский

(расшифровка  
подписи)

## ОБЩАЯ ЧАСТЬ

Оценочные материалы по дисциплине предназначены для оценки: достижения обучающимися запланированных результатов обучения по дисциплине, этапа формирования запланированных компетенций и уровня освоения дисциплины.

Оценочные материалы по дисциплине включают оценочные средства для проведения мероприятий текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Формируемые у обучающегося компетенции:

1. ОПК-3 способностью работать с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях
2. ПК-12 умение выполнять технико-экономическое обоснование проектов по совершенствованию и регламентацию бизнес-процессов и ИТ-инфраструктуры предприятия
3. ПК-15 умение проектировать архитектуру электронного предприятия
4. ПК-16 умение разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и интернет ресурсов
5. ОК-7 способностью к самоорганизации и самообразованию

и включает:

**для текущего контроля успеваемости:**

Форма реализации: Компьютерное задание

1. Управление активами в ИС управления услугами (Тестирование)
2. Управление заявками в ИС управления услугами (Тестирование)
3. Управление непрерывностью ИС (Тестирование)
4. Управление пользователями в ИС управления услугами (Тестирование)
5. Управление проблемами в ИС управления услугами (Тестирование)

## БРС дисциплины

7 семестр

| Раздел дисциплины              | Веса контрольных мероприятий, % |      |      |      |      |      |
|--------------------------------|---------------------------------|------|------|------|------|------|
|                                | Индекс КМ:                      | КМ-1 | КМ-2 | КМ-3 | КМ-4 | КМ-5 |
|                                | Срок КМ:                        | 4    | 8    | 12   | 14   | 16   |
| Понятие ИТ-услуги              |                                 |      |      |      |      |      |
| Понятие ИТ-услуги (ИТ-сервиса) |                                 | +    |      |      |      |      |
| Понятие и состав ИС            |                                 |      |      |      |      |      |

|                                      |    |    |    |    |    |
|--------------------------------------|----|----|----|----|----|
| Понятие информационной системы (ИС)  | +  |    |    |    |    |
| Модели управления ИС                 |    |    |    |    |    |
| Модель управления ИС ISO             |    | +  |    |    |    |
| Показатели эффективности ИС          |    |    |    |    |    |
| Основные показатели эффективности ИС |    | +  |    |    |    |
| Управление безопасностью ИС          |    |    |    |    |    |
| Управление безопасностью ИС          |    |    | +  |    | +  |
| Обеспечение надежности ИС            |    |    |    |    |    |
| Обеспечение надежности ИС            |    |    | +  | +  | +  |
| Администрирование ИС                 |    |    |    |    |    |
| Администрирование ИС                 |    |    |    | +  | +  |
| Построение ИС                        |    |    |    |    |    |
| Построение и управление ИС           |    |    |    |    | +  |
| Вес КМ:                              | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |

\$Общая часть/Для промежуточной аттестации\$

## СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

### *I. Оценочные средства для оценки запланированных результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций*

| Индекс компетенции | Индикатор          | Запланированные результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                        | Контрольная точка                                                                                                            |
|--------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-3              | ОПК-3(Компетенция) | Знать:<br>основные требования к ИТ-сервисам<br>Уметь:<br>планировать цели и устанавливать приоритеты при выборе способов принятия решений и осуществлении деятельности                                                                   | Управление активами в ИС управления услугами (Тестирование)<br>Управление проблемами в ИС управления услугами (Тестирование) |
| ПК-12              | ПК-12(Компетенция) | Знать:<br>методы разработки технико-экономического обоснования проектных решений<br>Уметь:<br>выполнять технико-экономическое обоснование проектов по совершенствованию и регламентацию бизнес-процессов и ИТ-инфраструктуры предприятия | Управление заявками в ИС управления услугами (Тестирование)<br>Управление непрерывностью ИС (Тестирование)                   |
| ПК-15              | ПК-15(Компетенция) | Знать:                                                                                                                                                                                                                                   | Управление пользователями в ИС управления услугами                                                                           |

|       |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                         |
|-------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                    | <p>принципы построения и архитектуру вычислительных систем</p> <p>Уметь:</p> <p>выбирать и оценивать архитектуру вычислительных систем, сетей и систем</p>                                                                                                                                          | (Тестирование)                                                                                                                          |
| ПК-16 | ПК-16(Компетенция) | <p>Знать:</p> <p>современное программное и аппаратное обеспечение информационных и автоматизированных систем</p> <p>Уметь:</p> <p>разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и интернет-ресурсов</p>                                                                                            | <p>Управление заявками в ИС управления услугами (Тестирование)</p> <p>Управление проблемами в ИС управления услугами (Тестирование)</p> |
| ОК-7  | ОК-7(Компетенция)  | <p>Знать:</p> <p>содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности</p> <p>Уметь:</p> <p>модернизировать программное и аппаратное обеспечение информационных и автоматизированных</p> | <p>Управление заявками в ИС управления услугами (Тестирование)</p> <p>Управление непрерывностью ИС (Тестирование)</p>                   |

|  |  |                                              |  |
|--|--|----------------------------------------------|--|
|  |  | систем для решения<br>профессиональных задач |  |
|--|--|----------------------------------------------|--|

## **II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания**

### **КМ-1. Управление активами в ИС управления услугами**

**Формы реализации:** Компьютерное задание

**Тип контрольного мероприятия:** Тестирование

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 20

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Тестирование в компьютерном классе с проверкой задания

#### **Краткое содержание задания:**

Управляющий контентом отвечает за следующие задачи

- 1.Создание представлений
- 2.Просмотр списка последних документов или наборов документов
- 3.Настройка типов контента и соответствующих шаблонов
- 4.Настройка навигации и фильтрации по метаданным
- 5.Настройка рабочих процессов
- 6.Выбор расположения и создание или отправка нового документа или набора документов

**Ответы 1, 3, 4, 5**

#### **Контрольные вопросы/задания:**

|                                          |                                                  |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Знать: основные требования к ИТ-сервисам | 1.Что можно отнести к корпоративным ИТ-сервисам? |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------|

#### **Описание шкалы оценивания:**

*Оценка:* зачтено

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "зачтено" выставляется если задание выполнено правильно или с незначительными недочетами

*Оценка:* не зачтено

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "не зачтено" выставляется если задание не выполнено в отведенный срок или результат не соответствует заданию

### **КМ-2. Управление заявками в ИС управления услугами**

**Формы реализации:** Компьютерное задание

**Тип контрольного мероприятия:** Тестирование

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 20

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Тестирование в компьютерном классе

#### **Краткое содержание задания:**

Тест

#### **Контрольные вопросы/задания:**

|                                                                               |                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Знать: методы разработки технико-экономического обоснования проектных решений | 1.В рамках какого направления служба ИС решает задачи разработки стратегии в области ИТ? |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                         |                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Знать: содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности | 1.Перечислите корпоративные ИТ-сервисы                                  |
| Уметь: разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и интернет-ресурсов                                                                                               | 1.Чем обеспечивается функциональность на этапе эксплуатации ИТ-сервиса? |

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка: зачтено*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "зачтено" выставляется если задание выполнено правильно или с незначительными недочетами*

*Оценка: не зачтено*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "не зачтено" выставляется если задание не выполнено в отведенный срок или результат не соответствует заданию*

**КМ-3. Управление пользователями в ИС управления услугами**

**Формы реализации:** Компьютерное задание

**Тип контрольного мероприятия:** Тестирование

**Вес контрольного мероприятия в БРС: 20**

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Тестирование в компьютерном классе

**Краткое содержание задания:**

Тест

**Контрольные вопросы/задания:**

|                                                                               |                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Знать: принципы построения и архитектуру вычислительных систем                | 1.Дайте определение ECM (Enterprise Content Management) |
| Уметь: выбирать и оценивать архитектуру вычислительных систем, сетей и систем | 1.Укажите признаки надежной CMS                         |

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка: зачтено*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "зачтено" выставляется если задание выполнено правильно или с незначительными недочетами*

*Оценка: не зачтено*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "не зачтено" выставляется если задание не выполнено в отведенный срок или результат не соответствует заданию*

**КМ-4. Управление проблемами в ИС управления услугами**

**Формы реализации:** Компьютерное задание

**Тип контрольного мероприятия:** Тестирование

**Вес контрольного мероприятия в БРС: 20**

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Тестирование в компьютерном классе

**Краткое содержание задания:**

Тест

**Контрольные вопросы/задания:**

|                                                                                                                      |                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Знать: современное программное и аппаратное обеспечение информационных и автоматизированных систем                   | 1. В каком разделе можно просмотреть все элементы сайта?                                                                                    |
| Уметь: планировать цели и устанавливать приоритеты при выборе способов принятия решений и осуществлении деятельности | 1. Как называется способ визуализации пользователю информации на основании хранимых данных в списке или документов в библиотеке документов? |

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка: зачтено*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "зачтено" выставляется если задание выполнено правильно или с незначительными недочетами

*Оценка: не зачтено*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "не зачтено" выставляется если задание не выполнено в отведенный срок или результат не соответствует заданию

#### **КМ-5. Управление непрерывностью ИС**

**Формы реализации:** Компьютерное задание

**Тип контрольного мероприятия:** Тестирование

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 20

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Тестирование в компьютерном классе

**Краткое содержание задания:**

Тест

**Контрольные вопросы/задания:**

|                                                                                                                                                   |                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Уметь: выполнять технико-экономическое обоснование проектов по совершенствованию и регламентацию бизнес-процессов и ИТ-инфраструктуры предприятия | 1. За какие задачи отвечает управляющий контентом? |
| Уметь: модернизировать программное и аппаратное обеспечение информационных и автоматизированных систем для решения профессиональных задач         | 1. Задачи ЕСМ-систем                               |

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка: зачтено*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "зачтено" выставляется если задание выполнено правильно или с незначительными недочетами

*Оценка:* не зачтено

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "не зачтено" выставляется если задание не выполнено в отведенный срок или результат не соответствует заданию

# СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

## 7 семестр

**Форма промежуточной аттестации:** Экзамен

### Процедура проведения

Стандартная процедура проведения экзамена, описанная в нормативных документах НИУ "МЭИ"

### *1. Перечень компетенций/индикаторов и контрольных вопросов проверки результатов освоения дисциплины*

#### **1. Компетенция/Индикатор:** ОПК-3(Компетенция)

##### **Вопросы, задания**

1. Расскажите, в чем задача ЕСМ-технологии для формирования профессиональных сообществ

##### **Материалы для проверки остаточных знаний**

1. Перечислите компоненты управления документами

Ответы:

1. Центр документов
2. Организатор контента
3. Навигация на основе метаданных
4. Навигация на основе метаданных
5. Идентификаторы документов

Верный ответ: 1, 2, 3, 4, 5

#### **2. Компетенция/Индикатор:** ПК-12(Компетенция)

##### **Вопросы, задания**

1. Расскажите о истории и перспективах развития ведущих ЕСМ-технологий

##### **Материалы для проверки остаточных знаний**

1. Задачи ЕСМ-систем

Ответы:

1. 1. Управление документами и шаблонами документов
2. Управление исходными кодами программ
3. Управление потоками работ
4. Документо-ориентированное взаимодействие и совместная работа

Верный ответ: 1, 3, 4

#### **3. Компетенция/Индикатор:** ПК-15(Компетенция)

##### **Вопросы, задания**

1. Расскажите о классификации прикладных архитектур для реализации систем управления контентом предприятия (ЕСМ)

##### **Материалы для проверки остаточных знаний**

1. Управляющий контентом отвечает за следующие задачи

Ответы:

1. 1. Создание представлений

2. Просмотр списка последних документов или наборов документов
3. Настройка типов контента и соответствующих шаблонов
4. Настройка навигации и фильтрации по метаданным
5. Настройка рабочих процессов
6. Выбор расположения и создание или отправка нового документа или набора документов

Верный ответ: 1, 3, 4, 5

#### **4. Компетенция/Индикатор: ПК-16(Компетенция)**

##### **Вопросы, задания**

1. Перечислите составные части жизненного цикла контента

##### **Материалы для проверки остаточных знаний**

1. Что можно хранить на Microsoft SharePoint?

Ответы:

1. 1. Документы 2. Базы данных 3. Медиа контент

Верный ответ: 1, 2, 3

#### **5. Компетенция/Индикатор: ОК-7(Компетенция)**

##### **Вопросы, задания**

1. Расскажите об управлении изменениями в свете информационной культуры и коллективного использования знаний

##### **Материалы для проверки остаточных знаний**

1. Перечислите компоненты управления документами

Ответы:

1. Центр документов 2. Организатор контента 3. Навигация на основе метаданных 4. Навигация на основе метаданных 5. Идентификаторы документов

Верный ответ: 1, 2, 3, 4, 5

## **II. Описание шкалы оценивания**

*Оценка: 5*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 70*

*Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена в рамках "продвинутого" уровня. Ответы даны верно, четко сформулированные особенности практических решений*

*Оценка: 4*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 60*

*Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена в рамках "базового" уровня. Большинство ответов даны верно. В части материала есть незначительные недостатки*

*Оценка: 3*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 50*

*Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена в рамках "порогового" уровня. Основная часть задания выполнена верно. на вопросы углубленного уровня*

### ***III. Правила выставления итоговой оценки по курсу***

Стандартные правила выставления итоговой оценки, описанные в нормативных документах НИУ "МЭИ"