

**ГАОУ ВО «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА»**

*Утверждены решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол № 11
от 06 июня 2023 г.*

**КАФЕДРА «ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И
ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ»**

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

**ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«УПРАВЛЕНИЕ IT-СЕРВИСАМИ»**

**Направление подготовки
38.04.05 Бизнес-информатика,
профиль «УПРАВЛЕНИЕ IT –ПРОЕКТАМИ И
ПРОДУКТАМИ»
Уровень высшего образования – магистратура**

УДК 161.1

ББК 32.973 К67

Составители – Тагиев Рамидин Хейрудинович, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Информационные технологии информационная безопасность» ДГУНХ.

Внутренний рецензент – Савина Елена Владимировна, кандидат физико-математических наук, доцент кафедры «Информационные технологии информационная безопасность» ДГУНХ.

Внешний рецензент – Абдурагимов Гусейн Эльдарханович, кандидат физико-математических наук, доцент кафедры "Математические методы в экономике" Дагестанского государственного университета.

Представитель работодателя - Ботвин Тимур Анатольевич, руководитель международных запусков Яндекс.Маркет ООО «Яндекс.Маркет».

Оценочные материалы по дисциплине «Управление IT-сервисами» разработаны в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.04.05 Бизнес-информатика, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 августа 2020 г., № 990, в соответствии с приказом от 5 апреля 2017г., в соответствии с приказом Министерства науки и высшего образования от 6.04.2021 г., № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»

Оценочные материалы по дисциплине «Управление IT-сервисами» размещены на официальном сайте www.dgunh.ru

Тагиев Р.Х. Оценочные материалы по дисциплине «Управление IT-сервисами» для направления подготовки 38.04.05 Бизнес-информатика, профиль «Управление IT –проектами и продуктами». – Махачкала: ДГУНХ, 2021 г.– 27 с.

Рекомендованы к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 05 июня 2023 г.

Рекомендованы к утверждению руководителем основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы магистратуры по направлению подготовки 38.04.05 Бизнес-информатика, профиль «Управление IT –проектами и продуктами», к.пед.н., Гасановой З.А.

Одобрены на заседании кафедры «Информационные технологии и информационная безопасность» 31 мая 2023 г., протокол № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

Назначение оценочных материалов.....	4
РАЗДЕЛ 1. Перечень компетенций с указанием видов оценочных средств в процессе освоения дисциплины.....	5
1.1 Перечень формируемых компетенций.....	5
1.2 Перечень компетенций с указанием видов оценочных средств	5
РАЗДЕЛ 2. Задания, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине.....	9
РАЗДЕЛ 3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	14
РАЗДЕЛ 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующие этапы формирования компетенций.....	18
Лист актуализации оценочных материалов по дисциплине.....	27

Назначение оценочных материалов

Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения дисциплин), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине) обучающихся по дисциплине «Управление ИТ-сервисами» на соответствие их учебных достижений поэтапным требованиям образовательной программы высшего образования 38.04.05 Бизнес-информатика, профиль «Управление ИТ –проектами и продуктами».

Оценочные материалы по дисциплине «Управление ИТ-сервисами» включают в себя: перечень компетенций с указанием видов оценочных средств в процессе освоения дисциплины; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценочные материалы сформированы на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные обучающиеся должны иметь равные возможности для достижения успеха.

Основными параметрами и свойствами оценочных материалов являются:

- предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретной дисциплины);
- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих дисциплины);
- объем (количественный состав оценочных материалов);
- качество оценочных материалов в целом, обеспечивающее получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

-

I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ

1.1 Перечень формируемых компетенций

код компетенции	формулировка компетенции
ПК	ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ПК-3	Способен разрабатывать стратегию совершенствования информационной среды предприятия и управлять ее реализацией

1.2. Перечень компетенций с указанием видов оценочных средств

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Уровни освоения компетенций	Критерии оценивания сформированности и компетенций	Виды оценочных средств
ПК-3 Способен разрабатывать стратегию совершенствования информационной среды предприятия и управлять ее реализацией	ПК-3.1 Разрабатывает и реализует стратегию развития архитектуры предприятия	Знать: - основные подходы разработки контента и ИТ-сервисов предприятия и Интернет-ресурсов; - методы управления ИТ-сервисами.	Пороговый уровень	Обучающийся слабо (частично) знает основные подходы разработки контента и ИТ-сервисов предприятия и Интернет-ресурсов, методы управления ИТ-сервисами	Блок А – задания репродуктивного уровня – тестирование; – проведение опроса.
			Базовый уровень	Обучающийся с незначительными ошибками и отдельными пробелами знает основные подходы разработки контента и ИТ-сервисов предприятия и Интернет-	

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Уровни освоения компетенций	Критерии оценивания сформированности компетенций	Виды оценочных средств
			Продвинутый уровень	ресурсов, методы управления ИТ-сервисами Обучающийся с требуемой степенью полноты и точности знает основные подходы разработки контента и ИТ-сервисов предприятия и Интернет-ресурсов, методы управления ИТ-сервисами	
		Уметь: - разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов; - систематизировать и обобщать информацию, организовывать и проводить исследования в области управления ИТ-сервисов и контентом;	Пороговый уровень	Обучающийся слабо (частично) умеет разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов, систематизировать и обобщать информацию, организовывать и проводить исследования в области управления ИТ-сервисов и контентом	Блок В – задания реконструктивного уровня – лабораторная работа; – подготовка рефератов.
			Базовый уровень	Обучающийся с незначительными	

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Уровни освоения компетенций	Критерии оценивания сформированности компетенций	Виды оценочных средств
				затруднениями умеет разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов, систематизировать и обобщать информацию, организовывать и проводить исследования в области управления ИТ-сервисов и контентом	
			Продвинутый уровень	Обучающийся умеет разрабатывать контент и ИТ-сервисы предприятия и Интернет-ресурсов, систематизировать и обобщать информацию, организовывать и проводить исследования в области управления ИТ-сервисов и контентом	
		Владеть: - методами проектирования, разработки и	Пороговый уровень	Обучающийся слабо (частично) владеет методами проектирования,	Блок С – задания практико-ориентирова

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Уровни освоения компетенций	Критерии оценивания сформированности компетенций	Виды оценочных средств
		реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия.	<p>Базовый уровень</p> <p>Продвинутый уровень</p>	<p>разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия</p> <p>Обучающийся с небольшими затруднениями владеет методами проектирования, разработки и реализации технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия</p> <p>Обучающийся свободно владеет методами проектирования, разработки и реализации</p>	<p>нного уровня выполнения проекта;</p> <p>– практическое задание.</p>

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Уровни освоения компетенций	Критерии оценивания сформированности и компетенций	Виды оценочных средств
				технического решения в области создания систем управления контентом Интернет-ресурсов и систем управления контентом предприятия	

РАЗДЕЛ 2. Задания, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине

**Для проверки сформированности компетенции ПК-3:
Способен разрабатывать стратегию совершенствования информационной среды предприятия и управлять ее реализацией**

ПК-3.1: Разрабатывает и реализует стратегию развития архитектуры предприятия

Блок А. Задания репродуктивного уровня («знать»)

А.1 Тестовые задания по дисциплине

1. Объектами ИТ-менеджмента являются:
 - a) Инфраструктура;
 - b) Приложения;
 - c) Организационная структура службы ис;
 - d) ИТ-проекты.
 - e) Пользователи

2. Инфраструктура ИТ включает техническое и системное:
 - a) Программное обеспечение
 - b) Кредо
 - c) Поддержание работоспособности
 - d) Нет верного ответа

3. Техническое обеспечение ИТ состоит из
- Программного обеспечения
 - Серверов, персональных компьютеров
 - Систем хранения данных
 - Сети и коммуникационных приложений
4. В настоящее время бизнес характеризуется высокой динамикой (слияния, поглощения, смена стратегических целей). Это обуславливает тот факт, что информационные системы предприятий находятся в условиях постоянных изменений, вызванных следующими факторами:
- Перемены в сознании людей
 - Перемены как внутри предприятий, так и в окружающей среде
 - Развитие технологий, появление принципиально новых технических решений
 - Появление новых информационных технологий
 - Социальные изменения
5. ИТ-услуга, которую ИТ-подразделение (департамент, отдел, служба) или внешний провайдер предоставляет бизнес-подразделениям предприятия для поддержки их бизнес-процессов – это ...
- Работа ИС
 - ИТ-услуга
 - ИТ-сервис в корпоративной среде
 - Нет верного ответа
6. Корпоративные ИТ-сервисы можно разбить на три большие группы:
- Поддержка ИТ-инфраструктуры
 - Поддержка бизнес-приложений
 - Поддержка пользователей
 - Поддержка банковской системы
7. В общем случае ИТ-сервис характеризуется рядом параметров:
- Функциональность; время обслуживания;
 - Доступность; надежность;
 - Производительность; конфиденциальность;
 - Масштаб; затраты.
 - Верны варианты a, b, c, d
 - Нет верного ответа
8. Функциональность определяет решаемую задачу (информатизацию бизнес-операции, бизнес-функции, бизнес-процесса) и предметную область её использования. Верно ли данное утверждение.
- Верно

- b) Не верно
 - c) Затрудняюсь ответить
9. Время обслуживания измеряется:
- a) Долей суток
 - b) Долей календарной недели
 - c) Долей часов
 - d) Долей минут
10. Стоимость всей совокупности ресурсов, вовлеченных в сопровождение ИТ-сервиса, а также потерь от простоев ИТ-сервиса – это ...
- a) Потери
 - b) Затраты
 - c) Прибыль
 - d) Нет верного ответа

A2. Вопросы для обсуждения

1. Что являются объектами ИТ-менеджмента?
2. По каким функциональным направлениям служба ИС предприятия, как правило, организует свою работу?
3. Приведите пример плоской структуры службы ИС.
4. Какими двумя путями можно осуществить переход к процессной модели?
5. Какими преимуществами обладает использование типовых моделей бизнес-процессов службы ИС?

Блок В. Задания реконструктивного уровня («уметь»)

В1. Лабораторная работа

Тема: Программные средства для управления ИТ-сервисами

Цель работы: Ознакомиться с современными программными средствами, которые могут использоваться для выполнения задач по управлению ИТ-сервисами. Собрать и проанализировать информацию об особенностях таких программных средств и их возможностях с точки зрения поддержки основных процессов управления ИТ-услугами (ITSM).

Модель ITIL/ITSM поддерживается более чем десятком программных средств, а лидерами разработки программных инструментов управления ИТ-инфраструктурой являются такие компании как Hewlett-Packard, Computer Associates, IBM, BMC Software и Microsoft. Более подробно ознакомиться с современными программными средствами, предназначенными для управления ИТ-сервисами, вам предстоит в ходе выполнения лабораторной работы. Большинство из таких программных средств представляют собой не единую монолитную информационную систему (ИС), а набор модулей или отдельных пакетов, обеспечивающих те или иные ИТ-процессы. Такая архитектура существенно снижает стоимость владения и риски, возникающие при внедрении,

и к тому же позволяет лучше учитывать специфику каждого конкретного предприятия и повышать эффективность (поскольку возможно сначала автоматизировать более критичные процессы).

Современные программные средства могут быть классифицированы:

По производителю: 1С, BMC, Hewlett-Packard, IBM, Microsoft и т.д.

По типу лицензии: коммерческая, открытая (open-source) и др.

По стоимости и типу оплаты: корпоративные решения (высокая стоимость), коммерческое программное обеспечение, решения на основе абонентской платы, бесплатные продукты и сервисы.

По основному назначению: управление контентом, управление финансами и бухгалтерией, поддержка других бизнес-функций, управление процессами поддержки или предоставления ИТ-услуг и т.д.

По требованиям к платформам и прочему обеспечению: на базе MS Windows, на базе Unix, на основе СУБД Oracle, онлайн-решения.

По распространенности: внутри страны (например, Россия) региональная (например, СНГ), международная (в процентах доли рынка).

В рамках данной лабораторной работы вам предлагается самостоятельно ознакомиться с современными программными средствами для управления ИТ-сервисами, изучить их возможности и особенности.

Ход работы:

1. Ознакомиться с теоретическими материалами по дисциплине, включая указанную в них литературу для самостоятельного изучения.

2. Используя сайты производителей, поисковые системы, Википедию и т.д., найти информацию по следующим программным средствам:

a. Семейство продуктов 1С (<http://1c.ru/>) и разработки на его основе;

b. IBM Tivoli (www.ibm.com/tivoli);

c. Продукты HP Software Division (бывшие HP OpenView);

d. Продукты Microsoft (включая поддерживающие MOF). Рекомендуется осуществлять поиск информации в том числе и на английском языке (при возникновении затруднений можно использовать онлайн-переводчик <http://translate.google.com>).

3. Отразить в отчёте по лабораторной работе следующую информацию для каждого из программных средств, изученных в предыдущем пункте:

a. Название программного средства

b. Самостоятельно выполненное краткое описание программного средства согласно приведённой выше классификации: архитектура (единая система, модули, отдельные продукты и т.п.), тип лицензии, основное назначение, требования к платформам и прочему обеспечению и т.д.

c. Распространенность (страны, регионы, доля рынка).

d. Поддержка основных процессов по управлению ИТ-сервисами: управление инцидентами (обращениями, ошибками), центр поддержки (ServiceDesk, HelpDesk);

• управление конфигурациями (активами);

• управление изменениями (ревизиями), релизами, версиями;

- управление системами хранения данных, резервным копированием;
- управление уровнем сервиса (SLA);
- управление мощностью, доступностью, непрерывностью (может включать в себя мониторинг и управление сетью передачи данных, оборудованием, программным обеспечением);
- управление финансами; управление авторизованным доступом и безопасностью;
- возможности по управлению веб-контентом (рассмотреть кратко). Вы должны указать, какие модули, компоненты или отдельные продукты в рамках программного средства реализуют поддержку каждого из процессов, привести их краткие описания. При наличии – указать стоимость приобретения или аренды.

В2. Темы рефератов

1. Системы управления контентом.
2. Функции систем управления контентом.
3. Создание контента.
4. Технологические процессы в информационном сервисе.
5. Поисково-информационные сервисы.
6. Информационные сервисы сети Интернет

Блок С. Задания практикоориентированного уровня для диагностирования сформированности компетенций («владеть»)

С1. Практическое задание

1. Зарегистрировать аккаунт на почтовом сервере GMAIL.COM.
2. Используя созданную учетную запись, создать свой собственный видеоканал на сервисе YOUTUBE.COM.
3. Зарегистрировать аккаунт на сервисе для публичного обмена короткими сообщениями TWITTER.COM.
4. Используя возможности CMS WORDPRESS.COM, создать свой собственный блог. Тематика блога — любая. Шаблон блога — на выбор студента. При конструировании блога учесть главную задачу работы — интеграция различных сервисов в единую информационную систему. Для этого необходимо ввести в структуру блога виджет TWITTER для автоматического дублирования Ваших твиттов на блоге. Также необходимо создать на блоге ссылку на ранее созданный видеоканал на видеохостинге YOUTUBE.COM и сформировать на блоге, как минимум, три новости, содержащие видеоролики Вашего видеоканала.

Блок Д. Задания для использования в рамках промежуточной аттестации

Д1. Перечень экзаменационных вопросов

1. Понятие ИТ-сервиса.
2. Функциональные области управления службой ИС.

3. Общие сведения о библиотеке ITIL.
4. Процессы поддержки ИТ-сервисов.
5. Процессы предоставления ИТ-сервисов.
6. Соглашение об уровне сервиса.
7. Модель информационных процессов ITSM Reference Model.
8. Программные решения HP OpenView.
9. Управление ИТ-ресурсами.
10. Модель информационных процессов ITSMReferenceModel.
11. Программные решения HP OpenView.
12. Управление ИТ-ресурсами.
13. Модель информационных процессов ITRM.
14. Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli.
15. Методологическая основа построения управляемых ИС.
16. Инструментарий управления ИТ-инфраструктурой.
17. Уровни зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия.
18. Методология Microsoft по эксплуатации ИС.
19. Групповые политики.
20. Безопасный доступ в сеть.
21. Аутентификация пользователей.
22. Защита коммуникаций.
23. Защита от вторжений и вредоносного ПО.
24. Безопасность мобильных пользователей корпоративных систем.

РАЗДЕЛ 3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Балльно-рейтинговая система является базовой системой оценивания сформированности компетенций обучающихся.

Итоговая оценка сформированности компетенции(й) обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и определяется как сумма баллов, полученных обучающимися в результате прохождения всех форм контроля.

Оценка сформированности компетенции(й) по дисциплине складывается из двух составляющих:

✓ первая составляющая – оценка преподавателем сформированности компетенции(й) в течение семестра в ходе текущего контроля успеваемости (максимум 100 баллов). Структура первой составляющей определяется технологической картой дисциплины, которая в начале семестра доводится до сведения обучающихся;

✓ вторая составляющая – оценка сформированности компетенции(й) обучающихся на экзамене (максимум – 30 баллов).

Для студентов очно-заочной и заочной форм обучения применяются 4-балльная и бинарная шкалы оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

уровни освоения компетенций	продвинутый уровень	базовый уровень	пороговый уровень	допороговый уровень
100 – балльная шкала	85 и \geq	70 – 84	51 – 69	0 – 50
4 – балльная шкала	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»

Шкала оценок при текущем контроле успеваемости по различным показателям

Показатели оценивания сформированности компетенций	Баллы	Оценка
Тестирование	0-30	«неудовлетворительно» «удовлетворительно» «хорошо» «отлично»
Проведение опроса	0-5	«неудовлетворительно» «удовлетворительно» «хорошо» «отлично»
Лабораторная работа	0-15	«неудовлетворительно» «удовлетворительно» «хорошо» «отлично»
Подготовка реферата	0-10	«неудовлетворительно» «удовлетворительно» «хорошо» «отлично»
Практическая работа	0-10	«неудовлетворительно» «удовлетворительно» «хорошо» «отлично»

Соответствие критериев оценивания уровню освоения компетенций по текущему контролю успеваемости

Баллы	Оценка	Уровень освоения компетенций	Критерии оценивания
--------------	---------------	-------------------------------------	----------------------------

0-50	«неудовлетворительно»	Допороговый уровень	Обучающийся не приобрел знания, умения и не владеет компетенциями в объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины
51-69	«удовлетворительно»	Пороговый уровень	Не менее 50% заданий, подлежащих текущему контролю успеваемости, выполнены без существенных ошибок
70-84	«хорошо»	Базовый уровень	Обучающимся выполнено не менее 75% заданий, подлежащих текущему контролю успеваемости, или при выполнении всех заданий допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала и применения его при решении практических заданий; задания выполнены без ошибок
85-100	«отлично»	Продвинутый уровень	100% заданий, подлежащих текущему контролю успеваемости, выполнены самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать материал и применять его при решении практических заданий; задания выполнены с подробными пояснениями и аргументированными выводами

Шкала оценок по промежуточной аттестации

Наименование формы промежуточной аттестации	Баллы	Оценка
Экзамен	0-30	«неудовлетворительно» «удовлетворительно» «хорошо» «отлично»

Соответствие критериев оценивания уровню освоения компетенций по промежуточной аттестации обучающихся

Баллы	Оценка	Уровень освоения компетенций	Критерии оценивания
0-9	«неудовлетворительно»	Допороговый уровень	Обучающийся не приобрел знания, умения и не владеет компетенциями в объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины; обучающийся не смог ответить

			на вопросы
10-16	«удовлетворительно»	Пороговый уровень	Обучающийся дал неполные ответы на вопросы, с недостаточной аргументацией, практические задания выполнены не полностью, компетенции, осваиваемые в процессе изучения дисциплины сформированы не в полном объеме.
17-24	«хорошо»	Базовый уровень	Обучающийся в целом приобрел знания и умения в рамках осваиваемых в процессе обучения по дисциплине компетенций; обучающийся ответил на все вопросы, точно дал определения и понятия, но затрудняется подтвердить теоретические положения практическими примерами; обучающийся показал хорошие знания по предмету, владение навыками систематизации материала и полностью выполнил практические задания
25-30	«отлично»	Продвинутый уровень	Обучающийся приобрел знания, умения и навыки в полном объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины; терминологический аппарат использован правильно; ответы полные, обстоятельные, аргументированные, подтверждены конкретными примерами; обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать материал и выполняет практические задания с подробными пояснениями и аргументированными выводами

РАЗДЕЛ 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующие этапы формирования компетенций

Процедура оценивания – порядок действий при подготовке и проведении аттестационных испытаний и формировании оценки.

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о промежуточной аттестации знаний студентов и учащихся ДГУНХ.

- Аттестационные испытания проводятся преподавателем, ведущим лекционные занятия по данной дисциплине, или преподавателями, ведущими практические и лабораторные занятия (кроме устного экзамена). Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора по учебной работе не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре (структурному подразделению).
- Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.
- Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться программой дисциплины, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, непрограммируемыми калькуляторами.
- Время подготовки ответа при сдаче зачета/экзамена в устной форме должно составлять не менее 40 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более 15 минут.
- При подготовке к устному экзамену экзаменуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании экзамена) сдается экзаменатору.
- При проведении устного экзамена экзаменационный билет выбирает сам экзаменуемый в случайном порядке.
- Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях.
- Оценка результатов устного аттестационного испытания объявляется обучающимся в день его проведения. При проведении письменных аттестационных испытаний или компьютерного тестирования – в день их проведения или не позднее следующего рабочего дня после их проведения.
- Результаты выполнения аттестационных испытаний, проводимых в письменной форме, форме итоговой контрольной работы или

компьютерного тестирования, должны быть объявлены обучающимся и выставлены в зачётные книжки не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

Оценивание выполнения тестов

Тест представляет собой совокупность взаимосвязанных заданий возрастающей трудности и специфической формы, позволяющих качественно оценить структуру и измерить уровень знаний обучающихся.

Главная цель применения тестов – это установить уровень знаний студентов и на этой основе определить место (или рейтинг) каждого на заданном множестве тестируемых испытуемых.

Тестирование значительно сокращает время проведения контроля знаний.

<i>Баллы</i>	<i>Оценка</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
<i>Баллы</i>	<i>Оценка</i>	1. Полнота выполнения тестовых заданий; 2. Своевременность выполнения; 3. Правильность ответов	Выполнено более 85 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос
25-30	«отлично»	на вопросы; 4. Самостоятельность тестирования; 5. и т.д.	Выполнено более 70 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.
19-24	«хорошо»		Выполнено более 54 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан неполный ответ на поставленный вопрос, в ответе не присутствуют доказательные примеры, текст со стилистическими и орфографическими ошибками.
15-18	«удовлетворительно»		Выполнено не более 53 % заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях).

Оценивание ответов на устные вопросы

Устный опрос — это метод контроля, позволяющий не только опрашивать и контролировать знания студентов, но и сразу же поправлять, повторять и закреплять знания, умения и навыки.

Устный опрос позволяет поддерживать контакт со студентами, корректировать их мысли, развивать устную речь, а также навыки выступления перед аудиторией. Также устный опрос более гибкий, чем письменный и заставляет работать в быстром темпе.

<i>Баллы</i>	<i>Оценка</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
5	«отлично»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Полнота данных ответов; 2. Аргументированность данных ответов; 3. Правильность ответов на вопросы; 4. и т.д. 	<p>Полно и аргументировано даны ответы по содержанию задания. Обнаружено понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные. Изложение материала последовательно и правильно.</p>
3-4	«хорошо»		<p>Студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.</p>
1-2	«удовлетворительно»		<p>Студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
0	«неудовлетворительно»		<p>Студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание,</p>

			допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.
--	--	--	--

Оценивание выполнения лабораторной работы

Лабораторная работа — это форма организации учебного процесса, когда обучающиеся по заданию и под руководством преподавателя самостоятельно разрабатывают приложения, осуществляют настройку подсистемы безопасности, проводят измерения, элементарные исследования на основе специально разработанных заданий. Лабораторная работа как вид учебного занятия должна проводиться в специально оборудованных учебных лабораториях. Продолжительность - не менее двух академических часов. Необходимыми структурными элементами лабораторной работы, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются инструктаж, проводимый преподавателем, а также организация обсуждения итогов выполнения лабораторной работы.

Содержание лабораторного занятия определяется перечнем формируемых компетенций по конкретной учебной дисциплине, а также характеристикой профессиональной деятельности выпускников, требованиями к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы.

Защита лабораторной работы позволяет оценить умение и владение обучающегося излагать суть поставленной задачи, применять стандартные методы решения задачи с использованием имеющейся лабораторной базы, проводить анализ результата работы.

<i>Баллы</i>	<i>Оценка</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
12-15	«отлично»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Полнота выполнения лабораторной работы; 2. Своевременность выполнения лабораторной работы; 3. Правильность ответов на вопросы; 	<p>Работа выполнена полностью. Студент владеет теоретическим материалом, отсутствуют ошибки при описании теории, формулирует собственные, самостоятельные, обоснованные, аргументированные суждения, представляет полные и развернутые ответы на</p>

		4. и т.д.	дополнительные вопросы.
8-11	«хорошо»		Работа выполнена полностью. Студент владеет теоретическим материалом на минимально допустимом уровне, отсутствуют ошибки при описании теории, испытывает затруднения в формулировке собственных обоснованных и аргументированных суждений, допуская незначительные ошибки на дополнительные вопросы.
4-7	«удовлетворительно»		Работа выполнена полностью. Студент не владеет теоретическим материалом, допуская грубые ошибки, испытывает затруднения в формулировке собственных суждений, неспособен ответить на дополнительные вопросы.
0-3	«неудовлетворительно»		Работа выполнена не полностью. Работа без защиты. Цель выполнения лабораторной работы не достигнута.

Оценивание выполнения рефератов

Реферат – это самостоятельная учебно-исследовательская работа студентов, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Базовые рекомендации. Тему реферата предоставляет преподаватель из списка, размещенного в методических указаниях. Содержание материала должно быть логичным, изложение материала должно носить проблемно-поисковый характер.

Содержание работы должно отражать:

- знание современного состояния проблемы;
- обоснование выбранной темы;
- использование известных результатов и фактов;
- полноту цитируемой литературы;
- актуальность поставленной проблемы.

Структура реферата:

1. Титульный лист

2. Содержание (на отдельной странице). Указываются названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.

3. Введение. Аргументируется актуальность исследования, т.е. выявляется практическое и теоретическое значение данного исследования. Далее констатируется, что сделано в данной области предшественниками, перечисляются положения, которые должны быть обоснованы. Обязательно формулируются цель и задачи реферата.

4. Основная часть. Подчиняется собственному плану, что отражается в разделении текста на главы, параграфы, пункты.

5. Заключение. В краткой и сжатой форме излагаются полученные результаты, представляющие собой ответ на главный вопрос исследования.

7. Список используемых источников. Указывается реально использованная для написания реферата литература, источники интернет. Названия источников располагаются по алфавиту с указанием их выходных данных.

6. Приложение. Может включать графики, таблицы, расчеты.

Критерии оценки реферата, доклада, сообщения:

- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- логичность и четкость изложения материала правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата предъявляемым требованиям;
- наличие и качество презентационного материала;
- свободное владение материалом.

<i>Баллы</i>	<i>Оценка</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
8-10	«отлично»	1. Полнота выполнения рефератов; 2. Своевременность выполнения; 3. Правильность ответов на вопросы; 4. и т.д.	Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к

			внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
6-7	«хорошо»		Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
3-5	«удовлетворительно»		Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы.
0-2	«неудовлетворительно»		Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы

Оценивание выполнения практического задания

Практическое задание содержит упражнения и задачи, которые испытуемый должен выполнить наглядно-действенно — то есть практически манипулируя реальными предметами и знаниями.

Практическое задание, являясь одним из средств повышения активизации учебного процесса, способствует решению задач как обучения, так и нравственного развития личности учащихся, помогает преодолеть разрыв между обучением и воспитанием.

<i>Баллы</i>	<i>Оценка</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
9-10	«отлично»	5. Полнота выполнения практического задания;	Практическое задание выполнено полностью: цель задания успешно достигнута;

		6. Своевременность выполнения; 7. Правильность ответов на вопросы; 8. и т.д.	основные понятия выделены; наличие схем, графическое выделение особо значимой информации; работа выполнена в полном объёме.
7-8	«хорошо»		Практическое задание выполнено: цель выполнения задания достигнута; наличие правильных эталонных ответов; однако работа выполнена не в полном объёме.
5-6	«удовлетворительно»		Практическое задание выполнено частично: цель выполнения задания достигнута не полностью; многочисленные ошибки снижают качество выполненной работы.
0-4	«неудовлетворительно»		Практическое задание не выполнено, цель выполнения задания не достигнута.

Оценивание ответа на экзамене

Итоговой формой контроля по дисциплине является экзамен. Экзамен проводится в виде письменного ответа на заданный вопрос. Каждому студенту предлагается 3 вопроса, каждый из которых оценивается максимум на 10 баллов. При оценке ответа на вопрос оценивается полнота ответа, точность формулировок, правильное цитирование соответствующих законодательных актов, наличие иллюстративных примеров.

**Лист актуализации оценочных материалов по дисциплине
«Управление ИТ – сервисами»**

Оценочные материалы пересмотрены,
обсуждены и одобрены на заседании кафедры

Протокол от « _____ » _____ 20__ г. № _____

Зав. кафедрой _____

Оценочные материалы пересмотрены,
обсуждены и одобрены на заседании кафедры

Протокол от « _____ » _____ 20__ г. № _____

Зав. кафедрой _____

Оценочные материалы пересмотрены,
обсуждены и одобрены на заседании кафедры

Протокол от « _____ » _____ 20__ г. № _____

Зав. кафедрой _____

Оценочные материалы пересмотрены,
обсуждены и одобрены на заседании кафедры

Протокол от « _____ » _____ 20__ г. № _____

Зав. кафедрой _____