МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
Обнинский институт атомной энергетики –
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)

ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК (О)

Одобрено на заседании
Ученого совета ИАТЭ НИЯУ МИФИ
Протокол от 25.08.2025 № 25.8

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине

ИТ-СЕРВИСЫ
название дисциплины

для направления подготовки

38.03.05 Бизнес-информатика
код и название направления подготовки

образовательная программа

Цифровая трансформация компании

Форма обучения: очная

г. Обнинск 2025г г.

Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) является обязательным приложением к рабочей программе дисциплины «ИТ-сервисы» и обеспечивает проверку освоения планируемых результатов обучения (компетенций и их индикаторов) посредством мероприятий текущей и промежуточной аттестации по дисциплине.

Цели и задачи фонда оценочных средств

Целью Фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

Для достижения поставленной цели Фондом оценочных средств по дисциплине «ИТ-сервисы» решаются следующие задачи:

– контроль и управление процессом приобретения обучающимися знаний, умений и навыков, предусмотренных в рамках данной дисциплины;

– контроль и оценка степени освоения компетенций, предусмотренных в рамках данной дисциплины;

– обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс в рамках данной дисциплины.

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. В результате освоения ОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ПК-9.3	Способен использовать современные цифровые технологии для бизнеса и осуществлять выбор ИТ-решений для цифровизации бизнес-процессов организации	З-ПК-9.3 Знать: - перспективные и существующие цифровые технологии и цифровые возможности для бизнеса в контексте предметной области и специфики деятельности организации - структуру, основные компоненты, функциональные возможности современных корпоративных информационных систем для бизнеса; - методы оценки эффективности ИТ-решений У-ПК-9.3 Уметь: - применять основные принципы и технологии работы в современных информационных системах для бизнеса; - анализировать требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества, определяемых выбранными подходами - производить оценку эффективности решения с точки зрения выбранных критериев - оценивать бизнес-возможность реализации ИТ-решения с точки зрения выбранных целевых показателей - осуществлять выбор ИТ-решений для цифровизации бизнес-процессов организации В-ПК-9.3 Владеть: - навыками работы в современных информационных системах для бизнеса; - методами оценки эффективности ИТ-решений - навыками выбора ИТ-решений для цифровизации бизнес-процессов

1.2. Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОП бакалавриата

Компоненты компетенций, как правило, формируются при изучении нескольких дисциплин, а также в немалой степени в процессе прохождения практик, НИР и во время самостоятельной работы обучающегося. Выполнение и защита ВКР являются видом учебной деятельности, который завершает процесс формирования компетенций.

Этапы формирования компетенции в процессе освоения дисциплины:

- **начальный этап** – на этом этапе формируются знаниевые и инструментальные основы компетенции, осваиваются основные категории, формируются базовые умения. Студент воспроизводит термины, факты, методы, понятия, принципы и правила; решает учебные задачи по образцу;

- **основной этап** – знания, умения, навыки, обеспечивающие формирование компетенции, значительно возрастают, но еще не достигают итоговых значений. На этом этапе студент осваивает аналитические действия с предметными знаниями по дисциплине, способен самостоятельно решать учебные задачи, внося коррективы в алгоритм действий, осуществляя коррекцию в ходе работы, переносит знания и умения на новые условия;

- **завершающий этап** – на этом этапе студент достигает итоговых показателей по заявленной компетенции, то есть осваивает весь необходимый объем знаний, овладевает всеми умениями и навыками в сфере заявленной компетенции. Он способен использовать эти знания, умения, навыки при решении задач повышенной сложности и в нестандартных условиях.

Этапы формирования компетенций в ходе освоения дисциплины отражаются в тематическом плане (см. РПД).

1.3. Связь между формируемыми компетенциями и формами контроля их освоения

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индикатор достижения компетенции	Наименование оценочного средства текущей и промежуточной аттестации
Текущая аттестация, 7 семестр			
1.	Темы 1 – 2, 7	З-ПК-9.3, У-ПК-9.3, В-ПК-9.3	Устный опрос Групповая дискуссия Задания для выполнения малыми группами
2.	Темы 3 – 6	З-ПК-9.3, У-ПК-9.3, В-ПК-9.3	Практическая работа с использованием компьютера Доклад
Промежуточная аттестация, 7 семестр			
	Зачет	З-ПК-9.3, У-ПК-9.3, В-ПК-9.3	Зачетный билет

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

Конечными результатами освоения программы дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям, которые приведены в п.1.1. Формирование этих дескрипторов происходит в процессе изучения дисциплины по этапам в рамках различного вида учебных занятий и самостоятельной работы. Выделяются три уровня сформированности компетенций на каждом этапе: пороговый, продвинутый и высокий.

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня	Сумма баллов	Оценка по 4-х балльной шкале для оценки экзамена / зачета	Оценка (ECTS)
Высокий *Все виды компетенций сформированы на высоком уровне в соответствии с целями и задачами дисциплины*	Творческая деятельность	*Включает нижестоящий уровень.* Студент демонстрирует свободное обладание компетенциями, способен применить их в нестандартных ситуациях: показывает умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического или прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	90-100	Отлично / Зачтено	A
Продвинутый *Все виды компетенций сформированы на продвинутом уровне в соответствии с целями и задачами дисциплины*	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу, большей долей самостоятельности и инициативы	*Включает нижестоящий уровень.* Студент может доказать владение компетенциями: демонстрирует способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения.	85-89	Хорошо / Зачтено	B
			75-84	Хорошо / Зачтено	C
			70-74	Хорошо / Зачтено	D
Пороговый *Все виды компетенций сформированы на пороговом уровне*	Репродуктивная деятельность	Студент демонстрирует владение компетенциями в стандартных ситуациях: излагает в пределах задач курса теоретически и практически контролируемый материал.	65-69	Удовлетворительно / Зачтено	D
			60-64	Удовлетворительно / Зачтено	E
Ниже порогового	Отсутствие признаков порогового уровня: компетенции не сформированы. Студент не в состоянии продемонстрировать обладание компетенциями в стандартных ситуациях.		0-59	Неудовлетворительно / Не зачтено	F

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Критерии оценивания компетенций на каждом этапе изучения дисциплины для каждого вида оценочного средства и приводятся в п. 4 ФОС. Итоговый уровень сформированности компетенции при изучении дисциплины определяется по таблице. При этом следует понимать, что граница между уровнями для конкретных результатов освоения образовательной программы может смещаться.

Уровень сформированности компетенции	**Текущий контроль**	**Промежуточная аттестация**
высокий	**высокий**	**высокий**
	продвинутый	*высокий*
	высокий	*продвинутый*
продвинутый	*пороговый*	*высокий*
	высокий	*пороговый*
	продвинутый	**продвинутый**
	продвинутый	*пороговый*
	пороговый	*продвинутый*
пороговый	**пороговый**	**пороговый**
ниже порогового	**пороговый**	**ниже порогового**
	ниже порогового	**-**

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Итоговая аттестация по дисциплине является интегральным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков обучающихся по дисциплине и складывается из оценок, полученных в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр:

– контрольная точка № 1 (КТ № 1) – выставляется в электронную ведомость не позднее 8 недели учебного семестра. Включает в себя оценку мероприятий текущего контроля аудиторной и самостоятельной работы обучающегося по разделам / темам учебной дисциплины с 1 по 8 неделю учебного семестра;

– контрольная точка № 2 (КТ № 2) – выставляется в электронную ведомость не позднее 16 недели учебного семестра. Включает в себя оценку мероприятий текущего контроля аудиторной и самостоятельной работы обучающегося по разделам / темам учебной дисциплины с 9 по 16 неделю учебного семестра.

Результаты текущей и промежуточной аттестации подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы.

Этап рейтинговой системы / Оценочное средство	**Неделя**	**Балл**	
		Минимум*	Максимум
Текущая аттестация		**36**	**60**
Контрольная точка № 1	**8**	**18**	**30**
Устный опрос и групповая дискуссия	1,3	6	10
Задания для выполнения малыми группами	2,4	6	10
Практические задания	5-8	6	10
Контрольная точка № 2	**16**	**18**	**30**
Практические задания	9-14	6	10
Доклад	14	6	10
Устный опрос и групповая дискуссия	15	3	5
Задания для выполнения малыми группами	16	3	5
Промежуточная аттестация	**-**	**24**	**40**
Зачет	-		
Зачетный билет	-	24	40
ИТОГО по дисциплине		**60**	**100**

* Минимальное количество баллов за оценочное средство – это количество баллов, набранное обучающимся, при котором оценочное средство засчитывается, в противном случае обучающийся должен ликвидировать появившуюся академическую задолженность по текущей или промежуточной аттестации. Минимальное количество баллов за текущую аттестацию, в т. ч. отдельное оценочное средство в ее составе, и промежуточную аттестацию составляет 60% от соответствующих максимальных баллов

Процедура оценивания знаний, умений, владений по дисциплине включает учет успешности по всем видам заявленных оценочных средств.

На каждом практическом занятии выполняются задания по пройденным темам согласно рабочему плану изучения дисциплины. Применяется групповое оценивание ответа или оценивание преподавателем.

По окончании освоения дисциплины проводится промежуточная аттестация в виде зачета, что позволяет оценить совокупность приобретенных в процессе обучения компетенций. При выставлении итоговой оценки применяется балльно-рейтинговая система оценки результатов обучения.

Зачет предназначен для оценки работы обучающегося в течение всего срока изучения дисциплины и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных обучающимся теоретических знаний и умений применять их в решении практических задач, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления.

4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков

Для оценивания компетенций (результатов освоения дисциплины) используются следующие оценочные средства текущего и промежуточного контроля:

- зачетный билет;
- темы докладов (сообщений);
- задания для выполнения малыми группами;
- вопросы для устного опроса и групповой дискуссии;
- практические задания.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»

Обнинский институт атомной энергетики –

филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»

(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)

ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК

Направление подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика
Образовательная программа «Цифровая трансформация компании»
Дисциплина «ИТ-сервисы»

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. ИТ-сервисы: основные понятия, определения, характеристики, классификация.
2. Корпоративные ИТ-сервисы. Примеры корпоративных ИТ-сервисов.
3. Задачи и место ИТ-службы организации в деятельности компании.
4. Управление службой ИС и ее взаимосвязь с ИТ-сервисами.
5. Процессы ИТ-службы. Примеры.
6. Соглашение об уровне сервиса.
7. Интернет-сервисы: определения, характеристики, назначение, виды.
8. Интернет: история, развитие, основные сервисы, протоколы сети Интернет.
9. Использование интернет-сервисов в деятельности организации. Примеры.
10. Преимущества и недостатки использования интернет-сервисов.
11. Электронная почта: история создания и общая схема работы, внутреннее устройство и принципы работы, спам.
12. Почтовые системы: основные принципы работы, протоколы приема и передачи сообщений.
13. Облачные сервисы: определения, характеристики, назначение, виды.
14. Облачные вычисления: основные сведения о появлении, развитии и использовании технологий облачных вычислений.
15. Модели развертывания облаков.
16. Основные модели предоставления услуг облачных вычислений.
17. Облачный сервис Software as a Service (SaaS).
18. Облачный сервис Platform as a Service (PaaS).
19. Облачный сервис Infrastructure as a Service (IaaS).
20. Облачные сервисы XaaS,WaaS, DaaS, EaaS.
21. Различия между облачными и кластерными (распределенными или Grid-) вычислениями.
22. Основные компоненты Cloud Computing.
23. Преимущества и недостатки использования облачных сервисов.
24. Облачные сервисы Microsoft для использовании в организации.
25. Облачные сервисы Google для использовании в организации.
26. Облачные сервисы
27. Мобильные сервисы: определения, характеристики, назначение.
28. Использование мобильных сервисов в деятельности организации.
29. Внедрение ИТ-сервисов: цели, задачи, основные принципы.
30. Этапы внедрения ИТ-сервисов.

Критерии оценивания результатов:

Оцениваются уровень освоения обучающимся материала, предусмотренного учебной программой, уровень владения профессиональными терминами, умение обучающегося использовать теоретические знания при решении практических задач и обосновывать свои суждения.

Описание шкалы оценивания:

Зачетная работа включает два вопроса из списка вопросов к зачету.

Зачетная работа считается выполненной, если итоговый результат за выполненные задания составляет от 24 до 40 баллов.

Каждый вопрос оценивается от 0 до 20 баллов. Баллы выставляются пропорционально выполненному заданию согласно следующим данным:

Оценка	Характеристики ответа студента
76 – 100%	– знания отличаются глубиной и содержательностью, даны логично построенные, полные, исчерпывающие ответы на вопросы; – обучающийся демонстрирует способность к анализу практических ситуаций, оперирует профессиональными терминами; – обучающийся умеет высказывать и обосновать свои суждения;
51 – 75%	– знания имеют достаточный содержательный уровень, однако имеются определенные затруднения в ответе на уточняющие вопросы; – несущественные ошибки в определении понятий и категорий и т. п., кардинально не меняющие суть изложения;
26 – 50%	– знания имеют фрагментарный характер, имеются определенные неточности и погрешности в формулировках, возникают затруднения при ответе на уточняющие вопросы; – при ответе на вопросы обучающийся не может обосновать закономерности, принципы, объяснить суть явления; допущены фактические ошибки; – обучающийся продемонстрировал слабое умение формулировать выводы и обобщения,
0 – 25%	– обучающийся слабо ориентируется в теме задания, затрудняется дать ответ или дает неверные ответы на поставленные вопросы; – допущены существенные фактические ошибки при ответах на вопросы.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯРОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
Обнинский институт атомной энергетики –
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК

Направление подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика
Образовательная программа «Цифровая трансформация компании»
Дисциплина «ИТ-сервисы»

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ ДОКЛАДОВ (СООБЩЕНИЙ)

1. Облачные-сервисы для бизнеса.
2. Облачные-сервисы для продвижения сайта.
3. Облачные-сервисы для коллективной работы с документами.
4. Облачные-сервисы для проведения видеоконференций.
5. Облачные хранилища.
6. Мобильные сервисы для проведения конференций.
7. Мобильные сервисы для сферы образования.
8. Мобильные сервисы для организаций транспорта.
9. Мобильные сервисы для бизнеса.
10. Формирование портфеля ИТ-услуг.

Критерии и шкала оценивания результатов:
Доклад (сообщение) оценивается по шкале от 0 до 10 баллов.
Показатели и критерии оценки доклада (сообщения):

Показатели оценки	**Критерии оценки**	**Баллы (max)**
Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.	3
Изложение доклада	- последовательное, грамотное и логически структурированное изложение материала; - уровень владения понятиями; - качество представления доклада.	3
Презентация	- использование информационных технологий; - использование стиля презентации; - содержание слайдов презентации;	2

	- форматирование слайдов презентации; - оформление рисунков и таблиц; - последовательность и логичность представляемой информации.	
Ответы на вопросы	- умение отвечать на вопросы с приведением примеров и/или пояснений	2
ИТОГО:		10

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯРОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
Обнинский институт атомной энергетики –
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК

Направление подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика
Образовательная программа «Цифровая трансформация компании»
Дисциплина «ИТ-сервисы»

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ МАЛЫМИ ГРУППАМИ

(Примеры)

Задание 1 (Тема 1)

Рассмотреть конкретный ИТ-сервис организации. Дать характеристику этого ИТ-сервиса и описать области его применения в организации.

Задание 2 (Тема 1)

Приведите типовые значения атрибутов для конкретного ИТ-сервиса (поддержка интернет-доступа для сотрудников предприятия, электронная почта, сетевая инфраструктура, системы хранения данных, бизнес-приложения (начисление заработной платы, формирование счетов) и др.)

Задание 3 (Тема 1)

Описать этапы жизненного цикла ИТ-услуги.

Задание 4 (Тема 2)

Разработайте пример соглашения об уровне сервиса для конкретной ИТ-услуги в организации.

Задание 5 (Тема 2)

Проведите анализ ИТ-сервисов организации.

Задание 6 (Тема 2)

Определите задачи ИТ-службы организации.

Список типовых организаций для выполнения практических заданий

1. Банк.
2. Налоговая инспекция.
3. Таможня.
4. Управление статистики.
5. Страховая компания.

6. Поликлиника.
7. Фондовая биржа.
8. Библиотека.
9. Санаторий.
10. Туристическое агентство.
11. Салон красоты.
12. Фотоателье.
13. Автосалон.
14. Ветеринарная клиника.
15. Детский сад.
16. Издательство.
17. Университет.
18. Спортивный комплекс.
19. Пекарня.
20. Кафе.
21. Больница.
22. Компьютерная компания.
23. WEB-студия.
24. Транспортная компания.
25. Рекламное агентство.

Критерии оценивания результатов:

Оцениваются уровень освоения обучающимся материала, предусмотренного учебной программой, уровень владения профессиональными терминами, умение обучающегося применять теоретические знания при решении практических задач и обосновывать свои суждения.

Описание шкалы оценивания:

Решение заданий оценивается от 0 до 5 баллов. Баллы выставляются пропорционально выполненному заданию согласно следующей таблице:

Оценка	Характеристики ответа студента
76 – 100%	– знания отличаются глубиной и содержательностью, даны логично построенные, полные, исчерпывающие ответы на вопросы; – обучающийся демонстрирует способность к анализу практических ситуаций, оперирует профессиональными терминами; – обучающийся умеет высказывать и обосновать свои суждения;
51 – 75%	– знания имеют достаточный содержательный уровень, однако имеются определенные затруднения в ответе на уточняющие вопросы; – несущественные ошибки в определении понятий и категорий и т. п., кардинально не меняющие суть изложения;
26 – 50%	– знания имеют фрагментарный характер, имеются определенные неточности и погрешности в формулировках, возникают затруднения при ответе на уточняющие вопросы;

	– при ответе на вопросы обучающийся не может обосновать закономерности, принципы, объяснить суть явления; допущены фактические ошибки; – обучающийся продемонстрировал слабое умение формулировать выводы и обобщения,
0 – 25%	– обучающийся слабо ориентируется в теме задания, затрудняется дать ответ или дает неверные ответы на поставленные вопросы; – допущены существенные фактические ошибки при ответах на вопросы.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯРОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
Обнинский институт атомной энергетики –
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК

Направление подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика
Образовательная программа «Цифровая трансформация компании»
Дисциплина «ИТ-сервисы»

ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА И ГРУППОВОЙ ДИСКУССИИ

1. Что такое ИТ-сервис, каковы его атрибуты?
2. Что определяет инфраструктура ИТ-предприятия?
3. Чем обусловлены постоянные изменения в ИС предприятий?
4. Приведите примеры корпоративных ИТ-сервисов.
5. Перечислите основные характеристики ИТ-сервисов.
6. Что такое ИТ-сервис, каковы его атрибуты?
7. Что определяет инфраструктура ИТ-предприятия?
8. Чем обусловлены постоянные изменения в ИС предприятий?
9. Приведите примеры корпоративных ИТ-сервисов.
10. Перечислите основные характеристики ИТ-сервисов.
11. Как задается характеристика «время обслуживания» для ИТ-сервиса?
12. Как задается характеристика «производительность» для ИТ-сервиса?
13. Что включается в совокупную стоимость владения ИТ-инфраструктурой предприятия?
14. Что такое ИТ-служба предприятия, каковы её основные задачи и функциональные направления?
15. В чём различия между функциональной и процессной организацией ИТ-службы? Возможно ли совмещение этих подходов и почему / каким образом?
16. В чём вы видите преимущества и недостатки функциональной организации ИТ-службы?
17. В чём вы видите преимущества и недостатки процессной организации ИТ-службы?
18. В чём заключаются преимущества использования типовых методик («лучших практик») в области ИТ-менеджмента и организации работы ИТ-службы?
19. Почему в организационной структуре службы ИС целесообразно выделять подразделения разработки и сопровождения ИС?
20. Поясните основные функциональные направления службы ИС.
21. Какие факторы влияют на организационную структуру службы ИС?

22. Какая существует связь между функциями службы ИС и параметрами ИТ-сервиса?
23. Какие возможны варианты перехода от функциональной к процессной модели службы ИС предприятия?
24. Как характеризуется роль ИС-службы в современном бизнесе?
25. Приведите примеры корпоративных ИТ-сервисов по поддержке ИТ-инфраструктуры.
26. Приведите примеры корпоративных ИТ-сервисов по поддержке бизнес-приложений.
27. Приведите примеры корпоративных ИТ-сервисов по поддержке пользователей.
28. Какая существует связь между функциями службы ИС и параметрами ИТ-сервиса?
29. SEO-сервисы. Привести пример, их характеристику и функциональные возможности.

Критерии оценивания результатов:

Оцениваются уровень освоения обучающимся материала, предусмотренного учебной программой, уровень владения профессиональными терминами, умение обучающегося применять теоретические знания на практике и обосновывать свои суждения.

Описание шкалы оценивания:

Ответы на вопросы оцениваются от 0 до 2 баллов.

Баллы выставляются пропорционально выполненному заданию согласно следующей таблице:

Оценка	Характеристики ответа студента
76 – 100%	– даны логично построенные, полные, исчерпывающие ответы на вопросы; – указаны точные названия понятий и категорий; – обучающийся демонстрирует способность к анализу практических ситуаций, оперирует профессиональными терминами;
51 – 75%	– имеются несущественные ошибки в определении понятий и категорий и т. п., кардинально не меняющие суть изложения; – указаны не все точные названия понятий и категорий;
26 – 50%	– знания имеют фрагментарный характер, имеются определенные неточности и погрешности в формулировках; – при ответе на вопросы обучающийся не может обосновать закономерности, принципы, объяснить суть явления; допущены фактические ошибки; – обучающийся продемонстрировал слабое умение формулировать выводы и обобщения,
0 – 25%	– обучающийся слабо ориентируется в теме задания, дает неверные от-

Оценка	Характеристики ответа студента
	веты на поставленные вопросы; – допущены существенные фактические ошибки.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯРОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
Обнинский институт атомной энергетики –
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК

Направление подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика
Образовательная программа «Цифровая трансформация компании»
Дисциплина «ИТ-сервисы»

КОМПЛЕКТ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ
(Примеры)

Практическая работа 1.
Тема: «Интернет-сервисы».

Задание
Используя поисковые системы сети Интернет изучить Интернет-сервисы для ведения бизнеса (не менее 3), исследовать основные параметры и характеристики. Составить сравнительную таблицу по основным критериям. Результаты представить в виде презентации.

Практическая работа 2.
Тема: «Электронная почта».

Задание
Используя поисковые системы сети Интернет изучить почтовые системы (не менее 3), исследовать основные параметры и характеристики. Составить сравнительную таблицу по основным критериям. Результаты представить в виде презентации.

Практическая работа 3.
Тема: «Облачные сервисы».

Задание
Используя поисковые системы сети Интернет изучить облачные сервисы для ведения бизнеса (не менее 3), исследовать основные параметры и характеристики. Составить сравнительную таблицу по основным критериям. Результаты представить в виде презентации.

Практическая работа 4.
Тема: «Мобильные сервисы».

Задание
Используя поисковые системы сети Интернет изучить мобильные сервисы для ведения бизнеса (не менее 3), исследовать основные параметры и характеристики. Составить сравнительную таблицу по основным критериям. Результаты представить в виде презентации.

Критерии оценивания результатов:

Оцениваются уровень освоения обучающимся материала, предусмотренного учебной программой, уровень владения профессиональными терминами, умение обучающегося применять теоретические знания при решении практических задач и обосновывать свои суждения.

Описание шкалы оценивания:

Решение заданий оценивается от 0 до 5 баллов. Баллы выставляются пропорционально выполненному заданию согласно следующей таблице:

Оценка	Характеристики ответа студента
76 – 100%	– знания отличаются глубиной и содержательностью, даны логично построенные, полные, исчерпывающие ответы на вопросы; – обучающийся демонстрирует способность к анализу практических ситуаций, оперирует профессиональными терминами; – обучающийся умеет решать поставленные задачи, высказывать и обосновать свои суждения;
51 – 75%	– знания имеют достаточный содержательный уровень, однако имеются определенные затруднения в ответе на уточняющие вопросы; – несущественные ошибки в определении понятий и категорий и т. п., кардинально не меняющие суть изложения;
26 – 50%	– знания имеют фрагментарный характер, имеются определенные неточности и погрешности в формулировках, возникают затруднения при ответе на уточняющие вопросы; – при ответе на вопросы обучающийся не может обосновать закономерности, принципы, объяснить суть явления; допущены фактические ошибки; – обучающийся продемонстрировал слабое умение решать поставленные задачи;
0 – 25%	– обучающийся слабо ориентируется в теме задания, затрудняется дать ответ или дает неверные ответы на поставленные вопросы; – допущены существенные фактические ошибки при решении задач и ответах на вопросы.