

Приложение
к рабочей программе дисциплины
«Основы ITIL и Cobit»

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА МАТЕМАТИКИ И МОДЕЛИРОВАНИЯ

Основы ITIL и Cobit

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся

по направлению подготовки
09.04.03. Прикладная информатика
тип ОПОП прикладная магистратура

Владивосток 2016

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Основы ITIL и Cobit» разработан в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 09.04.03. Прикладная информатика и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. № 1367).

Составитель:

Любимов Евгений Валерьевич, канд. техн. наук, доцент кафедры математики и моделирования, lubimov.ev@mail.ru

Утверждена на заседании кафедры математики и моделирования от 25.03.2016 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой ММ _____ Л.С. Мазелис

« ____ » _____ 20 __ г.

1 ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ*

№ п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции
1.	ПК-11	способностью применять современные методы и инструментальные средства прикладной информатики для автоматизации и информатизации решения прикладных задач различных классов и создания ИС ;
2.	ПК-12	способностью проектировать архитектуру и сервисы информационных систем предприятий и организаций в прикладной области;
3.	ПК-17	способностью управлять информационными ресурсами и информационными системами
4.	ПК-18	способностью управлять проектами по информатизации прикладных задач и созданию ИС предприятий и организаций
5.	ПК-20	способностью в условиях функционирования ИС брать на себя ответственность за выполнение производственных задач ИТ-служб, эффективно использовать современные приемы и методы работы с ИТ-персоналом

2 ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Планируемые результаты обучения* (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения**				
	1	2	3	4	5
ПК-11 способностью применять современные методы и инструментальные средства прикладной информатики для автоматизации и информатизации решения прикладных задач различных классов и создания ИС					
Владеет: инструментами автоматизации процессов службы эксплуатации и развития ИТ предприятия	Отсутствие владения инструментами автоматизации процессов службы эксплуатации и развития ИТ предприятия	Фрагментарное владение инструментами автоматизации процессов службы эксплуатации и развития ИТ предприятия	Неполное владение инструментами автоматизации процессов службы эксплуатации и развития ИТ предприятия	В целом сформировавшееся владение инструментами автоматизации процессов службы эксплуатации и развития ИТ предприятия	Сформировавшееся систематическое владение автоматизации процессов службы эксплуатации и развития ИТ предприятия
Знает: принципы выбора средств автоматизации, внедрения, согласования с заказчиками.	Отсутствие знания принципов выбора средств автоматизации, внедрения, согласования с заказчиками.	Фрагментарное знание принципов выбора средств автоматизации, внедрения, согласования с заказчиками.	Неполное знание принципов выбора средств автоматизации, внедрения, согласования с заказчиками.	В целом сформировавшееся знание принципов выбора средств автоматизации, внедрения, согласования с заказчиками.	Сформировавшееся систематическое знание принципов выбора средств автоматизации, внедрения, согласования с заказчиками.
ПК-12 способностью проектировать архитектуру и сервисы информационных систем предприятий и организаций в прикладной области;					
Знает: принципы формирования типовой архитектуры ИТ и управления службой ИТ	Отсутствие знания принципов формирования типовой архитектуры ИТ и управления службой	Фрагментарное знание принципов формирования типовой архитектуры ИТ и управления службой ИТ	Неполное знание принципов формирования типовой архитектуры ИТ и управления службой ИТ	В целом сформировавшееся знание принципов формирования типовой архитектуры ИТ и управления служ-	Сформировавшееся систематическое знание принципов формирования типовой архитектуры ИТ и управле-

	ИТ			бой ИТ	ния службой ИТ
Умеет: формировать службы каталога сервисов предприятия, распределения всех ИТ предприятия по каталогу	Отсутствие умений формировать службы каталога сервисов предприятия, распределения всех ИТ предприятия по каталогу	Фрагментарное умение формировать службы каталога сервисов предприятия, распределения всех ИТ предприятия по каталогу	Неполное умения формировать службы каталога сервисов предприятия, распределения всех ИТ предприятия по каталогу	В целом сформировавшееся систематическое умение формировать службы каталога сервисов предприятия, распределения всех ИТ предприятия по каталогу	Сформировавшееся систематическое умение формировать службы каталога сервисов предприятия, распределения всех ИТ предприятия по каталогу
ПК-17 способностью управлять информационными ресурсами и информационными системами					
Знает: принципы организации информационных ресурсов и систем в виде каталога услуг	Отсутствие знания принципов организации информационных ресурсов и систем в виде каталога услуг	Фрагментарное знание принципов организации информационных ресурсов и систем в виде каталога услуг	Неполное знание принципов организации информационных ресурсов и систем в виде каталога услуг	В целом сформировавшееся знание принципов организации информационных ресурсов и систем в виде каталога услуг	Сформировавшееся систематическое знание принципов организации информационных ресурсов и систем в виде каталога услуг
Умеет: формировать службы каталога сервисов предприятия, распределения всех ИТ предприятия по каталогу	Отсутствие умений формировать службы каталога сервисов предприятия, распределения всех ИТ предприятия по каталогу	Фрагментарное умение формировать службы каталога сервисов предприятия, распределения всех ИТ предприятия по каталогу	Неполное умения формировать службы каталога сервисов предприятия, распределения всех ИТ предприятия по каталогу	В целом сформировавшееся систематическое умение формировать службы каталога сервисов предприятия, распределения всех ИТ предприятия по каталогу	Сформировавшееся систематическое умение формировать службы каталога сервисов предприятия, распределения всех ИТ предприятия по каталогу
ПК-18 способностью управлять проектами по информатизации прикладных задач и созданию ИС предприятий и организаций					
Знает: принципы организации процессов по внедрению ИС и средств автоматизации в соответствии с рекомендациями ITIL	Отсутствие знания принципов организации процессов по внедрению ИС и средств автоматизации в соответствии с рекомендациями ITIL	Фрагментарное знание принципов организации процессов по внедрению ИС и средств автоматизации в соответствии с рекомендациями ITIL	Неполное знание принципов формирования организации процессов по внедрению ИС и средств автоматизации в соответствии с рекомендациями ITIL	В целом сформировавшееся знание принципов организации процессов по внедрению ИС и средств автоматизации в соответствии с рекомендациями ITIL	Сформировавшееся систематическое знание принципов организации процессов по внедрению ИС и средств автоматизации в соответствии с рекомендациями ITIL
ПК- 20 способностью в условиях функционирования ИС брать на себя ответственность за выполнение производственных задач ИТ-служб, эффективно использовать современные приемы и методы работы с ИТ-персоналом					
Знает: типовой организационной структуры ИТ службы, принципов распределения ответственности в процессах эксплуатации и развития ИТ на предприятии важности и приоритетов автоматизации бизнес-процессов	Отсутствие знания типовой организационной структуры ИТ службы, принципов распределения ответственности в процессах эксплуатации и развития ИТ на предприятии важности и приоритетов автоматизации бизнес-процессов	Фрагментарное знание типовой организационной структуры ИТ службы, принципов распределения ответственности в процессах эксплуатации и развития ИТ на предприятии важности и приоритетов автоматизации бизнес-процессов	Неполное знание типовой организационной структуры ИТ службы, принципов распределения ответственности в процессах эксплуатации и развития ИТ на предприятии важности и приоритетов автоматизации бизнес-процессов	В целом сформировавшееся знание типовой организационной структуры ИТ службы, принципов распределения ответственности в процессах эксплуатации и развития ИТ на предприятии важности и приоритетов автоматизации бизнес-процессов	Сформировавшееся систематическое знание типовой организационной структуры ИТ службы, принципов распределения ответственности в процессах эксплуатации и развития ИТ на предприятии важности и приоритетов автоматизации бизнес-процессов

3 ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Коды компетенций и планируемые результаты обучения			Оценочные средства*	
				Наименование	Представление в ФОС
1.	ПК-11	способностью применять современные методы и инструментальные средства прикладной информатики для автоматизации и информатизации решения прикладных задач различных классов и создания ИС ;	Владение	Работа над кей-сом	5.1, 5.2, 5.3, 5.4
			Знание	Работа над кей-сом	5.1, 5.2, 5.3, 5.4
2.	ПК-12	способностью проектировать архитектуру и сервисы информационных систем предприятий и организаций в прикладной области;	Умение	Работа над кей-сом	5.1, 5.2, 5.3, 5.4
			Знания	Работа над кей-сом	5.1, 5.2, 5.3, 5.4
3.	ПК-17	способностью управлять информационными ресурсами и информационными системами ;	Знания	Работа над кей-сом	5.1, 5.2, 5.3, 5.4
			Умение	Работа над кей-сом	5.1, 5.2, 5.3, 5.4
4.	ПК-18	способностью управлять проектами по информатизации прикладных задач и созданию ИС предприятий и организаций ;	Знание	Работа над кей-сом	5.1, 5.2, 5.3, 5.4
5.	ПК-20	способностью в условиях функционирования ИС брать на себя ответственность за выполнение производственных задач ИТ-служб, эффективно использовать современные приемы и методы работы с ИТ-персоналом ;	Знание	Работа над кей-сом	5.1, 5.2, 5.3, 5.4

4 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление бизнес-процессами предприятия» включает в себя теоретические задания, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений (см. раздел 5).

Усвоенные знания и освоенные умения проверяются при помощи электронного тестирования, умения и владения проверяются в ходе решения задач.

Объем и качество освоения обучающимися дисциплины, уровень сформированности дисциплинарных компетенций оцениваются по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных

		компетенций на итоговом уровне, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 КОМПЛЕКС ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Работа над кейсом (творческое задание) «Проектирование каталога услуг»

Краткие методические указания. Для предложенных описаний предприятий группы студентов по 2-3 человека формируют каталог услуг. Каталог услуг состоит из бизнес услуг и инфраструктурных (технических услуг). Для каждой услуги формируется описание и соглашение об уровне сервиса с численными показателями уровня услуг. Задача группы сформировать каталог, покрывающий весь объем предоставляемых ИТ службой предприятия услуг.

Критерии оценки

№	Баллы	Описание
5	25–30	Группа подготовила каталог услуг, покрывающая полностью всю деятельность ИТ службы предприятия. Предложено не менее 30 услуг, для большей части из них предложены численные показатели
4	20–25	Группа подготовила каталог услуг, не покрывающая полностью всю деятельность ИТ службы предприятия. Предложено не менее 20 услуг, для большей части из них предложены численные показатели
3	15–20	Группа частично разработала каталог услуг. Услуги сформулированы неверно, численных показателей мало
2	10–15	Группа частично разработала каталог услуг. Услуги сформулированы неверно, численных показателей нет
1	0–10	Численно услуг – менее 10. Услуги сформулированы не верно, нет численных показателей

5.2. Работа над кейсом (творческое задание) «Обзор средств автоматизации службы HelpDesk».

Краткие методические указания. Проводится обзор средств автоматизации работы службы Help-Desk. Для предложенных в сети демо стендов программ рассматриваются примеры прохождения различных видов заявок. Студенты должны разбиться на группы (3-4 человека) и в рамках каждой группы произвести настройку программы и прогонку нескольких заявок. Рассматриваются следующие виды заявок: событие, инцидент, заявка на обслуживание, заявка на изменение. В группе должны быть роли диспетчера, сотрудника 1 линии, сотрудника 2 линии, руководителя HelpDesk.

Критерии оценки

№	Баллы	Описание
3	15–20	Группа разобралась как использовать систему, выполнила настройку, выполнила прогон не менее 5 заявок. Все роли задействованы в работе
2	10–15	Группа частично разобралась в настройках системы. В результате прогона выявлены конфликты между ролями, которые помешали завершить заявки
1	0–10	Группа просмотрела возможности системы, но не выполнила настройку и прогон заявок

5.3 Работа над кейсом (творческое задание) «Планирование развертывания ИС».

Краткие методические указания. Для предложенного кейса примера реального развертывания группы информационных систем необходимо разработать план работ, учитывающий все особенности ИС и бизнес-среды, для которой производится развертывание. Студенты разбиваются в группы по 3-4 человека и на основе своих знаний предлагают план развертывания. Далее на основе предложенных планов формируется общий план развертывания информационных систем. Наилучшие баллы получает группа, имеющая лучшее приближение к конечному плану

Критерии оценки

№	Баллы	Описание
5	19–20	Группа составила план, который на 70% по составу работ. соответствует итоговому плану.
4	16–18	Группа составила план, который на 60% по составу работ. соответствует итоговому плану.
3	13–15	Группа составила план, который на 50% по составу работ. соответствует итоговому плану.
2	9–12	Группа составила план, который на 40% по составу работ. соответствует итоговому плану.
1	0–8	Группа составила план, который на 30% по составу работ. соответствует итоговому плану.

5.4 Работа над кейсом (творческое задание) «Построение матриц связей между ИТ и задачами бизнеса».

Краткие методические указания. Студент индивидуально формирует список целей стратегического развития предприятия или иной организационной структуры. В качестве подсказки использует каскад бизнес целей COBIT. Для предложенных целей формируется цели развития ИТ. В качестве подсказки использует каскад целей ИТ COBIT. Формируется матрица, указывающая вид взаимодействия целей.

Критерии оценки

№	Баллы	Описание
---	-------	----------

3	15–20	Предложена матрица 20*20. Цели покрывают всю сферу деятельности предприятия и ИТ.
2	10–15	Предложена матрица 20*20. Цели частично покрывают сферу деятельности предприятия и ИТ. Есть замечания
1	0–10	Предложена матрица 10*10. Неправильно сформулированы цели, не покрывают всю сферу деятельности предприятия.