

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Чукотского автономного округа «Чукотский многопрофильный колледж»
(ГАПОУ ЧАО «ЧМК»)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
ГАПОУ ЧАО
«ЧМК»:

О. Н. Гришин

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по профессиональному модулю

ПМ.04 УПРАВЛЕНИЕ СЕТЕВЫМИ СЕРВИСАМИ

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

09.02.06 Сетевое и системное администрирование

Анадырь
2022

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2022
--------------------	--------------------------	-----------------------

Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Чукотского автономного округа «Чукотский многопрофильный колледж» (далее ГАПОУ ЧАО «ЧМК»)

Разработчик:

Гашпар П. Е., преподаватель ГАПОУ ЧАО «ЧМК»

Рекомендован Методическим советом ГАПОУ ЧАО «ЧМК»

Протокол № 06 от «17» марта 2020 г.

Утвержден Приказом № 01-10/332 от 31.08.2020 г. «Об утверждении документов по организации учебного процесса»

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

1. Вопросы и задания для текущего контроля

Тема 1.1. Принципы управления сетевой инфраструктурой

1. «Вертикальное» или классическое управление ИТ - инфраструктурой.
2. Принципы организации управления подразделениями ИТ, использовавшиеся до появления сервисной концепции управления ИТ - инфраструктурой.
3. Линейная, матричная и проектная структура управления.
4. Примеры организаций, примеры структур управления. Связь классических структур управления ИТ со структурами управления бизнесом.
5. Понятие о проектно - ориентированных, матричных и линейных структурах управления.
6. «Горизонтальное» или сервисное управление ИТ - инфраструктурой.
7. Определение ИТ - сервиса. Понятие сервисного или «горизонтального» управления ИТ - инфраструктурой.
8. Принципиальное отличие сервисного управления от классического.
9. Примеры разбивки ИТ - инфраструктуры на ИТ - сервисы.
10. Примеры организации работы ИТ - департаментов при использовании сервисного подхода.
11. Понятие об уровнях зрелости компании. Понятие о СММ и СММІ. Уровни зрелости руководителя. Примеры компаний с различными уровнями зрелости.
12. Библиотека ИТ - инфраструктуры и управление ИТ - сервисами. История создания библиотеки ITIL.

Тема 1.2. Организация поддержки сетевых сервисов (Service Support)

13. Определение процесса, процедуры и функции. Обзор процессов и функции по поддержке ИТ - сервисов (Service Support).
14. Взаимосвязь процессов группы Service Support.
15. Назначение и задачи диспетчерской службы. Функции диспетчерской службы.
16. Виды диспетчерских служб: Call Centre, Help Desk, Service Desk. Характеристики диспетчерских служб. Требования к персоналу.
17. Виды организационных структур диспетчерской службы. Оценка эффективности работы диспетчерских служб.

18. Понятие о ключевых показателях качества (Key Performance Indicator, KPI). Метрики и отчеты. Использование самопомощи.

19. Управление инцидентами. Цель, задачи и область действия процесса. Жизненный цикл инцидента.

20. Определение инцидента, проблемы и известной ошибки. Взаимосвязь между инцидентами, проблемами, известными ошибками и изменениями. Классификация и статусы инцидентов. Эскалирование функциональное и иерархическое

21. Управление инцидентами. Цель, задачи и область действия процесса. Жизненный цикл инцидента.

22. Определение инцидента, проблемы и известной ошибки. Взаимосвязь между инцидентами, проблемами, известными ошибками и изменениями. Классификация и статусы инцидентов.

23. Эскалирование функциональное и иерархическое

24. Управление конфигурациями. Цель, задачи и область действия процесса. Планирование внедрения процесса. Понятие конфигурационной единицы (Configuration Item, CI).

25. Идентификация, правила наименования CI, терминология, используемая в процессе. База данных конфигураций (Configuration Management Data Base, CMDB).

26. Виды связей между единицами хранения CMDB, понятие базиса. Жизненный цикл CI. Идентификация библиотек.

27. Примеры контролируемых CI.

28. Внедрение процесса, передача в промышленную эксплуатацию. Отчетность и аудит. Связь процесса с процессом управления изменениями.

Тема 1.3. Организация предоставления сетевых сервисов (Service Delivery)

29. Обзор процессов по предоставлению ИТ - сервисов (Service Delivery).

30. Взаимосвязь процессов группы Service Delivery и их связь с процессами группы Service Support.

31. Основные документы процесса: Каталог ИТ - сервисов (Service Catalog) , договор об уровне качества услуг (Service Level Agreement, SLA), договор между структурными подразделениями ИТ (Operational Level Agreement, OLA), договор между ИТ и внешними ИТ - подрядчиками (Underpinning Contract, UC).

32. Понятие аутсорсинга и инсорсинга. Структуры SLA. Содержание SLA.
33. Отчетность по SLA в рамках SLA. Примеры документов и отчетов.
34. Понятие о долгосрочной программе улучшения качества услуг (Service Improvement Program, SIP). Место процесса в группе процессов Service Delivery и Service Support.
35. Управление доступностью. Цель, задачи и область действия процесса.
36. Доступность как основной показатель качества ИТ - сервиса.
37. Понятие о надежности, ремонтпригодности, удобстве обслуживания, уровне обслуживания и некоторых аспектах информационной безопасности как показателях качества обслуживания ИТ.
38. Понятие о числовых показателях -составляющих доступности и надежности: среднее время между сбоями (Mean Time Between Failure, MTBF) среднее время до исправления (Mean Time To Repair, MTTR), среднее время между системными инцидентами (Mean Time Between System Incidents, MTBSI).
39. Понятие об устойчивости ИТ - сервисов. Планирование, анализ показателя доступности и отчетность.
40. Примеры методов и техник улучшения качества обслуживания.
41. Управление мощностями. Цель, задачи и область действия процесса. Влияние развития технологий и бизнеса на ИТ - инфраструктуру.
42. Стратегия управления мощностями.
43. Подпроцессы управления мощностями: отслеживание тенденций развития бизнеса, управление мощностями ИТ - сервисов и управление ИТ - ресурсами.
44. Виды деятельности в рамках процесса: итеративная регулярная деятельность, учет спроса, управление рабочей нагрузкой, оценка ресурсоемкости приложений, моделирование, ведение базы данных мощностей, составление плана мощностей по сценариям.
45. Управление непрерывностью ИТ - сервисов. Цель, задачи и область действия процесса. Задачи бизнеса и ИТ в области обеспечения непрерывности работы бизнеса. Понятие об уязвимостях бизнеса и ИТ.
46. Понятие о принципах организации взаимоотношения бизнеса и ИТ. Цель, задачи и область действия процесса.

47. Внедрение и совершенствование процесса управления качеством услуг на основе цикла Деминга.

48. Примеры рисков, оценка рисков, управление рисками. Стратегия бесперебойности бизнеса и ИТ - сервисов.

49. Планирование процесса, резервные соглашения, план восстановления бизнеса.

50. Тестирование плана, информирование и обучение персонала.

51. Пример типовой организационной структуры по обеспечению непрерывности бизнеса.

52. Этапы обеспечения непрерывности работы бизнеса при активизации плана. Аудит, изменение плана и процесса.

53. Управление финансами в ИТ. Цель, задачи и область действия процесса.

54. Бюджетирование, ведение бухучета и возмещение затрат на ИТ. Модели затрат, единицы калькуляции затрат и центры затрат.

55. Оценка инвестиций в ИТ: показатель рентабельности инвестиций в ИТ, прибыль на инвестированный капитал, совокупная стоимость владения.

56. Выставление счетов и взимание платы за услуги ИТ. Финансовая и ценовая политика в ИТ, дифференцированное взимание платы.

57. Концепция управления безопасностью в ИТ.

58. Типовая структура организации службы безопасности на предприятии.

59. Информационная безопасность и ее место в общей структуре безопасности. Управления информационной безопасностью.

60. Ответственность за информационную безопасность в ИТ.

61. Инциденты по информационной безопасности.

62. Связь процесса управления информационной безопасностью с другими процессами Service Support и Service Delivery.

Тема 1.4. Внедрение и совершенствование принципов управления ИТ – сервисами

63. Основные принципы управления проектами ITSM. Определение проекта. Методики управления проектами.

64. Рекомендации ITIL по использованию проектного подхода при внедрении управления ИТ - сервисами.

65. Проектный подход к внедрению управления ИТ - сервисами.

66. Использование принципов проектного подхода в управлении ИТ - сервисами: процесс управления изменениями, внедрение сервисного подхода на предприятии, усовершенствование внедренных процессов, связь проектов в рамках сервисного управления и других проектов, ведущихся на предприятии. «Продажа проектов ITSM» руководству.

67. Первичные и последующие затраты на проекты по ITSM. Пример типичных рисков в проектах по ITSM. Выбор приоритетных направлений при планировании проектов ITSM.

68. Выбор стратегии внедрения: единичный процесс, мультипроцессный подход, одновременное внедрение всех процессов.

Тема 1.5. Основы конфликтологии, технологии работы с клиентом, принципы организации работы малых коллективов

69. Конфликтология, ее предмет и задачи, история становления как науки. Формирование отечественной школы конфликтологии.

70. Природа социального конфликта. Источники и причины его возникновения.

71. Позитивные и деструктивные функции. Структурные элементы конфликта. Процесс и динамика конфликта.

72. Проблема типологии конфликтов. Человеческий фактор в конфликте. Проблема эмоций и психологической несовместимости.

73. Типы конфликтных личностей. Типичное поведение в конфликтной ситуации (тест К.Килмена).

74. Характеристика основных стилей: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество.

75. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях. Коммуникации как источник конфликта.

76. Коммуникации как процесс с обратной связью.

77. Механизм искажения информации. Основные функции коммуникаций. «Барьеры» коммуникаций.

2. Вопросы и задания для итогового контроля

Теоретические вопросы

1. Классическое управление ИТ - инфраструктурой.
2. Принципы организации управления подразделениями ИТ
3. Линейная, матричная и проектная структура управления.
4. Связь классических структур управления ИТ со структурами управления бизнесом.

5. Понятие о проектно - ориентированных, матричных и линейных структурах управления.
6. «Горизонтальное» или сервисное управление ИТ - инфраструктурой.
7. Сравнение сервисного управления и классического.
8. Использование сервисного подхода.
9. Библиотека ИТ - инфраструктуры и управление ИТ - сервисами.
10. Область применения принципов, изложенных в библиотеке.
11. Определение процесса, процедуры и функции.
12. Назначение и задачи диспетчерской службы.
13. Виды организационных структур диспетчерской службы.
14. Управление инцидентами.
15. Управление конфигурациями.
16. База данных конфигураций (CMDB).
17. Жизненный цикл CI
18. Внедрение процесса, передача в промышленную эксплуатацию.
19. Управление изменениями.
20. Связь процесса управления изменениями и управления программами проектов.
21. Понятие Библиотеки эталонного программного обеспечения.
22. Обзор процессов по предоставлению ИТ - сервисов.
23. Основные документы процесса.
24. Понятие аутсорсинга и инсорсинга.
25. Понятие о долгосрочной программе улучшения качества услуг.
26. Управление доступностью.
27. Понятие о числовых показателях -составляющих доступности и надежности.
28. Понятие об устойчивости ИТ - сервисов.
29. Управление мощностями.
30. Подпроцессы управления мощностями.
31. Виды деятельности в рамках процесса.
32. Управление непрерывностью ИТ - сервисов.
33. Принципы организации взаимоотношения бизнеса и ИТ.
34. Стратегия бесперебойности бизнеса и ИТ - сервисов.
35. Информирование и обучение персонала.
36. Управление финансами в ИТ.
37. Оценка инвестиций в ИТ.

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2022
----------------------------	---------------------------------	------------------------------

38. Концепция управления безопасностью в ИТ.
39. Информационная безопасность и ее место в общей структуре безопасности.
40. Основные принципы управления проектами ITSM.
41. Рекомендации ITIL по использованию проектного подхода при внедрении управления ИТ - сервисами.
42. Использование принципов проектного подхода в управлении ИТ - сервисами.
43. Первичные и последующие затраты на проекты по ITSM.
44. COBIT, SOX, MOF. Источники знаний об управлении ИТ - сервисами.
45. Конфликтология, ее предмет и задачи, история становления как науки.
46. Природа социального конфликта.
47. Проблема типологии конфликтов.
48. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях.
49. Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов.
50. Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов.
51. Принципы и методы организации и управления малыми коллективами.

Практическое задание

Задание 1

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задание 2

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задание 3

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два

месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Задание 4

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задание 5

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задание 6

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю. Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задание 7

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задание 8

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задание 9

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задание 10

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Задание 11

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задание 12

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задание 13

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда, и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

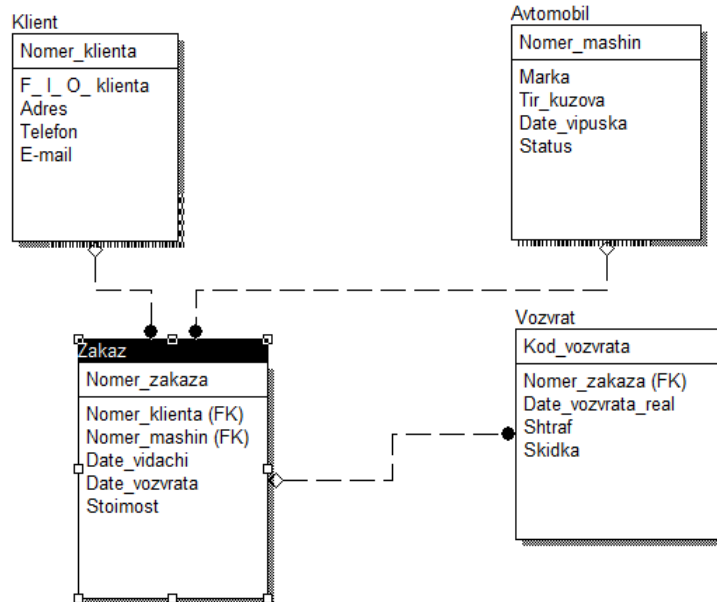
Задание 14

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

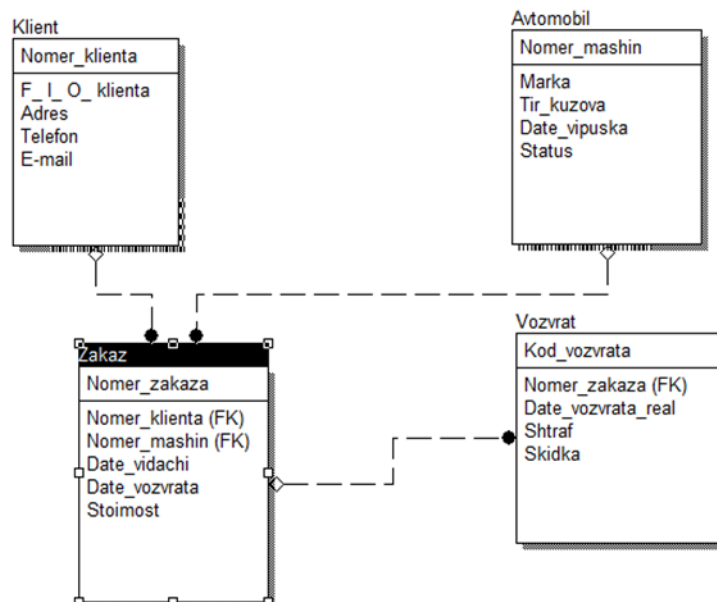
Задание 15

В Microsoft SQL Server Management Studio напишите скрипт для создания базы данных представленной на рисунке



Задание 16

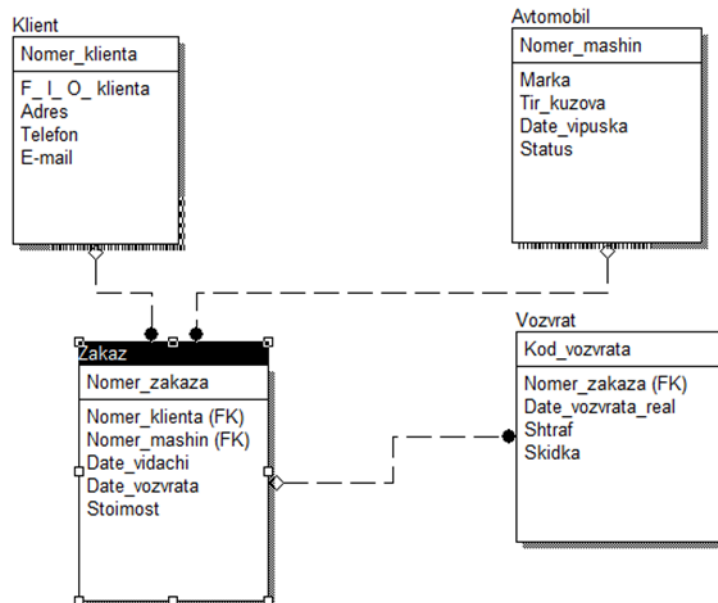
В Microsoft SQL Server Management Studio создайте скрипт для заполнения базы данных представленной на рисунке



Задание 17

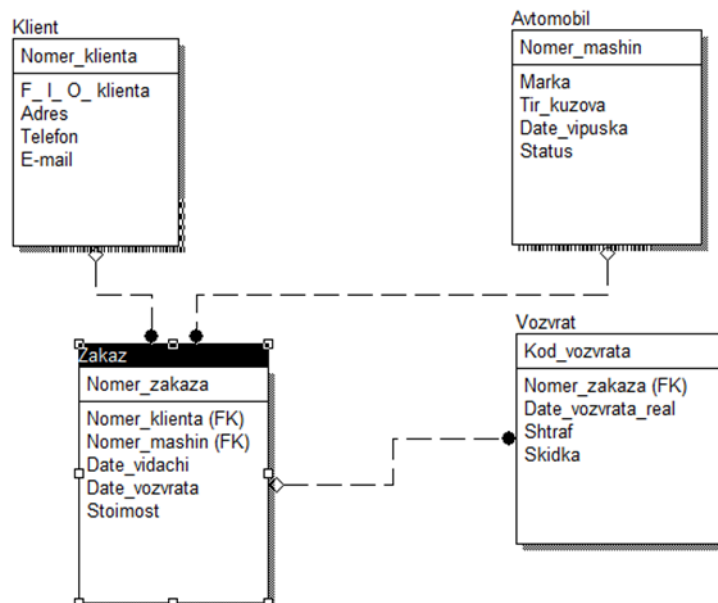
В Microsoft SQL Server Management Studio постройте два простых запроса на выборку с использованием различных операторов и функций базы данных

представленной на рисунке



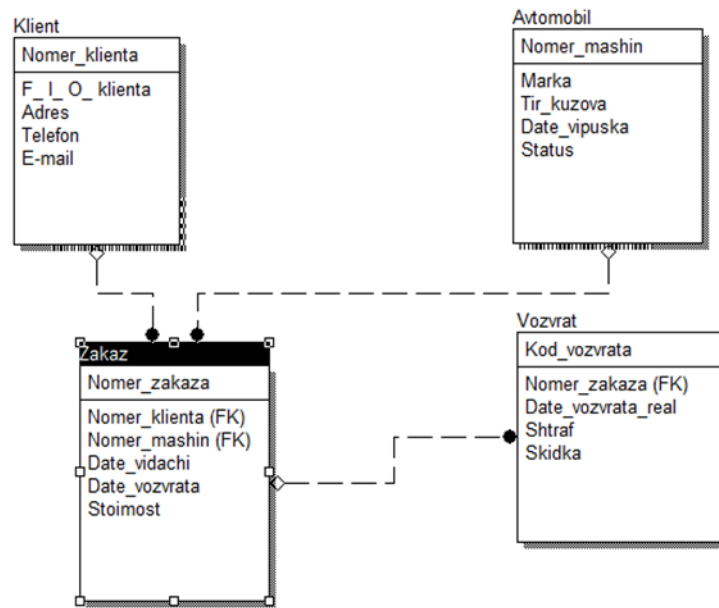
Задание 18

В Microsoft SQL Server Management Studio постройте многотабличный запрос на выборку с использованием объединения, а также запрос на выборку, содержащий вложенный запрос.



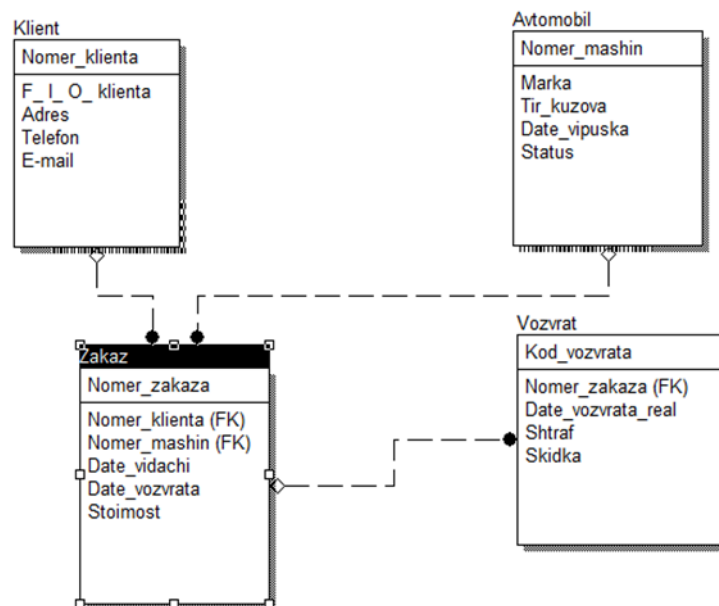
Задание 19

В Microsoft SQL Server Management Studio напишите хранимую процедуру и включите ее в БД.



Задание 20

В Microsoft SQL Server Management Studio напишите хранимую процедуру использующую курсор и включите ее в БД.



Задание 21

В Microsoft SQL Server Management Studio создайте триггер INSERT для базы данных.

В Microsoft SQL Server Management Studio создайте представление в БД, сформируйте к нему запрос.

В Microsoft SQL Server Management Studio создайте триггер UPDATE для базы данных.

