

Департамент внутренней и кадровой политики Белгородской области
Областное государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение «Белгородский педагогический колледж»
(ОГАПОУ «БПК»)

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УР

О.В. Тузеева Тузеева О.В.
« 30 » 08 2019 г.

Комплект контрольно-оценочных средств по профессиональному модулю

ПМ.04. Управление сетевыми сервисами

программы подготовки специалистов среднего звена по
специальности СПО

09.02.02 Компьютерные сети

г. Белгород, 2019 г.

Разработчики:

ОГАПОУ БПК

преподаватель

С.И. Шевцова

Рассмотрено
на заседании ЦМК

протокол № 1

от « 10 » 08 2019 г.

Председатель ЦМК И.И. Трапезнико Е.В.

Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности управление сетевыми сервисами и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ППСЗ в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен квалификационный. Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен».

1. Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Таблица 1.

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК 04.01.	Дифференцированный зачет	Практические работы Контрольные работы Тестирование
УП.04	Дифференцированный зачет	
ПП.04	Дифференцированный зачет	

2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке

2.1. Профессиональные и общие компетенции

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Таблица 2.

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1. Принимать меры по отслеживанию, предотвращению и устранению нештатных ситуаций.	знание принципов эффективной организации работы подразделений технической поддержки пользователей и клиентов (itil); знание методик диагностики неполадок и сбоев аппаратного и программного обеспечения;
ПК2. Контролировать сетевую инфраструктуру с использованием инструментальных средств эксплуатации сетевых конфигураций	уметь формализовать процессы управления инцидентами и проблемами; знание инструментальных средств контроля сетевой инфраструктуры;
ПК3. Обеспечивать максимальную стабильность предоставляемых сетевых сервисов.	знание инструментальных средств контроля сетевой инфраструктуры; знание процесса ITSCM (управление непрерывностью услуг. безопасностью);
ПК4. Предоставлять согласованные с информационно технологическими	знание процедур поддержки сетевых

подразделениями сетевые сервисы и выполнять необходимые процедуры поддержки.	сервисов;
ПК5. Восстанавливать нормальную работу сетевых сервисов в соответствии с требованиями регламентов.	знание регламента восстановления работы сетевых сервисов, методов устранения неисправностей сетевых сервисов, схемы послеаварийного восстановления работоспособности сети, способы резервного копирования данных; знание процесса ITSCM (управление непрерывностью услуг);
ПК 6. Вести учет плановой потребности в расходных материалах и комплектующих	умение рассчитывать плановую потребность расходных материалов и комплектующих

Таблица 3.

Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	демонстрация интереса к будущей профессии
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области управления сетевыми сервисами; оценка эффективности и качества выполнения
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области управления сетевыми сервисами
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	эффективный поиск необходимой информации с использованием различных источников
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	эффективный поиск необходимой информации в сети Интернет; умение использовать соответствующее программное обеспечение для оформления отчетов, инструкций и т.д
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	самоанализ и коррекция результатов собственной работы
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.	анализ инноваций в области сетевых технологий

3. Освоение знаний, умений, практического опыта

3.1. Материалы для оценки сформированности знаний, умений, практического опыта

3.1.1 Комплект материалов для оценки сформированности знаний, умений, практического опыта МДК 04.01 Управление сетевыми сервисами.

Задание 1: Тест №1 «Введение в ITIL. Жизненный цикл услуг»

Проверяемые результаты обучения: знание понятия ITIL, назначение ITIL, состав ITIL, ключевые термины в контексте ITIL, жизненный цикл услуги, основные принципы и результаты построения стратегии.

Текст задания:

Выберите одно или несколько верных утверждений:

1. Какая страна является родиной ITIL?
 - a) **Англия**
 - b) США
 - c) Швейцария
 - d) Нидерланды
2. Выберите период, в котором разрабатывалась первая версия ITIL:
 - a) **1970-е**
 - b) 1980-е
 - c) 1960-е
 - d) 1990-е
3. Чем определяется, что IT-сервис будет соответствовать согласованным требованиям?
 - a) **гарантией**
 - b) мощностью
 - c) полезностью
 - d) производительностью
4. Какая аббревиатура используется для Управления услугами?
 - a) ITSFM
 - b) **ITSM**
 - c) SMIT
 - d) ITSF
5. Как называется набор\пакет\свод публикаций, содержащих рекомендации по предоставлению качественных услуг, а также процессов и компонентов, необходимых для их поддержки?
 - a) ISO
 - b) ILO
 - c) ETIL
 - d) **ITIL**
6. Доступность, мощность, безопасность и непрерывность услуг являются составляющими:
 - a) полезности услуг
 - b) **гарантии услуг**
 - c) мощности услуг
 - d) производительности услуг
7. Какой этап является основополагающим в жизненном цикле услуг?
(Отметьте один правильный вариант ответа.)
построение стратегии
 - a) **проектирование услуг**
 - b) внедрение услуг

- c) непрерывное улучшение услуг
 - d) эксплуатация услуг
8. Как называются части организации, специализированные для того, чтобы выполнять определенные виды работ и отвечать за формирование соответствующих результатов?
- a) процессы
 - b) бизнес-единицы
 - c) функции**
 - d) отделы
9. Выберите утверждения, верные по отношению к процессу:
(Ответ считается верным, если отмечены все правильные варианты ответов.)
- a) процесс всегда измеряем**
 - b) процесс служит для достижения конкретных результатов**
 - c) процесс не имеет потребителей
 - d) процесс не всегда измеряем
 - e) процесс имеет потребителей**
10. Выберите утверждение, верное для функции:
(Отметьте один правильный вариант ответа.)
- a) функции всегда можно измерить
 - b) функции не всегда являются отдельными отделами организации**
 - c) функции являются отдельными отделами в организации
 - d) понятия функции и процесса тождественны
11. Развитие какого поставщика услуг ограничено бизнес-единицей, за которой он закреплен?
- a) поставщик услуг второго типа
 - b) поставщик услуг первого типа**
 - c) поставщик услуг третьего типа
12. Ко второму типу поставщиков услуг относятся:
- a) поставщики услуг, обслуживающие одновременно несколько функций организации**
 - b) поставщики услуг, предлагающие только одну услугу
 - c) внешние поставщики услуг
 - d) поставщики услуг, закрепленные за одной бизнес-единицей
13. Какое "П" этапа Построения стратегии определяет направление развития поставщика услуг, его ценности и общую цель?
- a) планы
 - b) принципы
 - c) перспектива**
 - d) позиция

Задание 2: Тест №2 «Портфель услуг и Каталог услуг»

Проверяемые результаты обучения: определение ценности услуги, формирование Портфеля услуг и Каталога услуг, Управление финансами, Моделирование спроса, Оптимизация предоставления услуг, Возврат инвестиций, Проектирование услуги

Текст задания: выберите одно или несколько верных утверждений:

1. В рамках какого этапа жизненного цикла услуг происходит формирование Портфеля услуг?
- a) проектирование услуг
 - b) эксплуатация услуг
 - c) построение стратегии
 - d) внедрение услуг

2. Как называется часть Портфеля услуг, приносящая поставщику услуг прибыль?
 - a) **каталог услуг**
 - b) профиль услуг
 - c) услуги в разработке
 - d) услуги, выведенные из эксплуатации
3. Какая аббревиатура соответствует проектной документации услуги?
 - a) SPP
 - b) **SDP**
 - c) KPI
 - d) SLM
4. Какая аббревиатура используется для обозначения Требования к уровню услуг?
 - a) TSR
 - b) KPI
 - c) TSO
 - d) **SLR**
5. Как называется дискретная функция, выполняемая услугой?
 - a) **транзакция**
 - b) активность
 - c) задача
 - d) процесс
6. Какой статус услуги в Портфеле услуг может свидетельствовать о том, что услуга и ее компоненты выведены из эксплуатации?
 - a) **"отстранена"**
 - b) "утверждена"
 - c) "требования"
 - d) "эксплуатация"
 - e) "определена"
7. Как называется использование внутреннего поставщика услуг для управления услугами?
 - a) ко-сорсинг
 - b) аутсорсинг
 - c) мультисорсинг
 - d) **инсорсинг**
8. Если в рамках одной транзакции произошло неудавшееся изменение данных:
 - a) транзакция все равно будет успешно завершена
 - b) **вся транзакция будет отменена**
 - c) транзакция будет завершена частично
9. Какой статус услуги в Портфеле услуг может свидетельствовать о том, что произведена оценка и документирование требований к новой услуге?
 - a) "утверждена"
 - b) "требования"
 - c) "разработана"
 - d) **"определена"**
10. Как называется подход к проектированию, при котором процесс разработки выглядит как поток, последовательно проходящий фазы анализа требований, проектирования, реализации, тестирования, интеграции и поддержки?
 - a) RAID
 - b) CMD
 - c) RAD
 - d) **традиционный**

Задание 3: Тест №3 «Управление Каталогом услуг, непрерывностью услуг и информационной безопасностью»

Проверяемые результаты обучения: процессы и деятельности в рамках этапа Проектирования услуг: служба каталогов, портфель услуг, транзакция, управление непрерывностью услуг, конфиденциальность, целостность, информационная безопасность.

Текст задания: выберите одно верное утверждение

1. Как называется часть Каталога услуг, которая содержит информацию обо всех услугах, предоставляемых заказчику, их взаимосвязи с бизнес-единицами и бизнес-процессы, для поддержки которых они предназначены?
 - a) каталог услуг для поставщика
 - b) технологический Каталог услуг
 - c) бизнес-кейс
 - d) каталог услуг для бизнеса
2. Какой процесс является своего рода точкой взаимодействия поставщика услуг и заказчика?

управление Каталогом услуг

 - a) управление Портфелем услуг
 - b) управление изменениями
 - c) **управление уровнем услуг**
3. Выходом какого процесса является SLA?
 - a) управление изменениями
 - b) управление Портфелем услуг
 - c) **управление уровнем услуг**
 - d) управление Каталогом услуг
4. Как называется соглашение между поставщиком услуг и другой частью той же организации?
 - a) SLR
 - b) SLA
 - c) TPU
 - d) **OLA**
5. Какой процесс отвечает за своевременное и эффективное по затратам соответствие мощности услуг и инфраструктуры требованиям согласованных целевых показателей уровня услуги?
 - a) управление изменениями
 - b) управление уровнем услуг
 - c) **управление мощностями**
 - d) управление доступностью
6. Что измеряется в MTBF и MTBSI?
 - a) **надежность**
 - b) сопровождаемость
 - c) непрерывность
 - d) обслуживаемость
7. Как называется среднее время, за которое конфигурационная единица или услуга может выполнять свои функции без перерыва?
 - a) среднее время восстановления услуги
 - b) среднее время между инцидентами
 - c) **среднее время между сбоями**
 - d) среднее время простоя

8. Как называется мера быстроты и эффективности восстановления нормальной работы конфигурационной единицы или услуги после сбоя?
- a) обслуживаемость
 - b) надежность
 - c) **сопровождаемость**
 - d) доступность
9. Организация снимала офис, но арендодатель продал здание и попросил покинуть его в течение трех дней. Какой процесс будет задействован при этой ситуации в первую очередь?
- a) управление мощностями
 - b) управление инцидентами
 - c) управление проблемами
 - d) **управление непрерывностью**
10. В рамках какой деятельности анализируется ценность активов для бизнеса, идентифицируются угрозы по отношению к этим активам, и оценивается уязвимость активов по отношению к этим угрозам?
- a) анализ влияния на бизнес
 - b) **оценка рисков**
 - c) обеспечение доступности
 - d) обеспечение информационной безопасности
11. Какую опцию восстановления чаще всего предлагают сторонние организации?
- a) **промежуточное восстановление**
 - b) холодное резервирование
 - c) горячее резервирование
 - d) быстрое восстановление
12. Как называется процесс, который обеспечивает конфиденциальность, целостность и доступность активов, информации, данных и услуг организации?
- a) управление изменениями
 - b) управление доступностью
 - c) управление непрерывностью
 - d) **управление информационной безопасностью**

Задание 4: Тест №4 «Внедрение как этап жизненного цикла услуг»

Проверяемые результаты обучения: знать назначение этапа, основные понятия (преобразование, релиз, запрос на изменение, тестирование, сборка, развертывание, поддержка), основные цели и задачи внедрения, входы и выходы, типы процессов.

Текст задания: выберите одно верное утверждение

1. Как называется изменение в состоянии, соответствующее перемещению услуги или конфигурационной единицы из одной стадии жизненного цикла к следующей стадии?
- a) переход
 - b) **преобразование**
 - c) сборка
 - d) развертывание
2. Какая аббревиатура соответствует Запросу на изменение?
- a) FRA
 - b) SLA
 - c) SLR
 - d) **RFC**

3. RFC является:
- a) запросом на обслуживание
 - b) запросом на изменение**
 - c) запросом на разрешение проблемы
 - d) запросом на внедрение новой услуги
4. Как называется деятельность по компоновке нескольких и более конфигурационных единиц для формирования части услуги?
- a) сборка**
 - b) развертывание
 - c) преобразование
 - d) тестирование
5. Развертывание услуги - это:
- a) деятельность, отвечающая за перемещение нового или измененного оборудования, ПО, документации, процесса, и т.п., в среду промышленной эксплуатации.**
 - b) деятельность по компоновке нескольких и более конфигурационных единиц для формирования части услуги
 - c) изменение в состоянии, соответствующее перемещению услуги или конфигурационной единицы из одной стадии жизненного цикла к следующей стадии
 - d) деятельность, которая верифицирует, что конфигурационная единица, услуга, процесс, и т.п., соответствует спецификации или согласованным требованиям
6. Между какими этапами в жизненном цикле услуг находится Внедрение?
- a) проектирование и Эксплуатация**
 - b) построение стратегии и Проектирование
 - c) эксплуатация и Непрерывное улучшение услуг
 - d) эксплуатация и Построение стратегии
7. К какому этапу жизненного цикла услуг относится Подтверждение и тестирование услуг?
- a) непрерывное улучшение услуг
 - b) построение стратегии
 - c) проектирование услуг
 - d) эксплуатация услуг
 - e) внедрение услуг**
8. Выходами какого процесса в рамках Внедрения являются Стратегия внедрения и планы внедрения?
- a) управление мощностями
 - b) управление изменениями
 - c) управление релизами и развертыванием
 - d) планирование и поддержка внедрения**
9. В рамках какого этапа жизненного цикла услуг осуществляется Управление изменениями?
- a) построение стратегии
 - b) эксплуатация услуг
 - c) внедрение услуг**
 - d) проектирование услуг

10. Как называется одно или несколько защищенных хранилищ, в которых находятся определенные и авторизованные версии всех конфигурационных единиц, относящиеся к программному обеспечению?
- a) система управления знаниями
 - b) система управления конфигурациями
 - c) **библиотека эталонного ПО**
 - d) система управления активами
11. Как называется набор инструментов и баз данных, которые используются для управления данными о конфигурациях поставщиком услуг?
- a) система управления активами
 - b) система управления знаниями
 - c) **система управления конфигурациями**
 - d) база данных известных ошибок
12. К какой категории конфигурационных единиц можно отнести Пакет услуг?
- a) **СИ услуг**
 - b) СИ организации
 - c) СИ жизненного цикла
 - d) СИ интерфейсов

Задание 5: Тест №5 «Управление релизами и развертыванием в рамках Внедрения услуг. Подтверждение, тестирование и оценка услуг»

Проверяемые результаты обучения: знать понятие релиза, единицы, пилота, подтверждения, оценки, тестирования, знания; знать назначение процесса Управления релизами и развертыванием в рамках этапа Внедрения услуг: цели, входы и выходы процесса, основные деятельности в его рамках.

Текст задания: Выберите одно или несколько верных утверждений

1. Какой процесс отвечает за формирование и согласование планов релизов и развертывания с заказчиками и инвесторами?
 - a) управление изменениями
 - b) управление активами и конфигурациями
 - c) **управление релизами и развертыванием**
 - d) планирование и поддержка внедрения
2. Как называется метод развертывания, при котором новая или измененная услуга развертывается сначала для одной части пользователей, потом другой и т.д?
 - a) большой взрыв
 - b) каскадный подход
 - c) **пофазовый подход**
3. Как называется среда, которая используется для сбора и комплектования пакета релиза?
 - a) среда тестирования
 - b) **среда сборки**
 - c) среда внедрения
 - d) среда интеграции

4. Как называется ограниченное развертывание услуги, релиза или процесса в среде промышленной эксплуатации?
- a) **пилот**
 - b) "большой взрыв"
 - c) единичное тестирование
 - d) релиз
5. Как называется деятельность, которая гарантирует, что новая или измененная услуга, процесс, план или другой результат отвечает нуждам бизнеса?
- a) **подтверждение**
 - b) разрешение
 - c) построение стратегии
 - d) развертывание
6. В рамках тестирования гарантии услуги могут проводиться:
- a) **тестирование непрерывности**
 - b) тестирование производительности
 - c) **тестирование доступности**
 - d) **тестирование мощности**
 - e) тестирование результативности
 - f) **тестирование безопасности**
7. Как называются структурированные данные?
- a) опыт
 - b) квалификация
 - c) знания
 - d) **информация**
8. Какой этап жизненного цикла услуг отвечает за предоставление услуг заказчикам на согласованных уровнях?
- a) внедрение услуг
 - b) проектирование услуг
 - c) **эксплуатация услуг**
 - d) построение стратегии
 - e) непрерывное улучшение услуг
9. Как в публикации ITIL назван взгляд на IT со стороны заказчика и бизнеса?
- a) субъективный
 - b) **внешний**
 - c) внутренний
 - d) бизнес-кейс
10. Как называются организации, которые не предпринимают никаких действий, пока не будет "толчка" извне?
(Отметьте один правильный вариант ответа.)
- a) проактивные
 - b) превентивные
 - c) **реактивные**
 - d) прогрессивные

11. Если для улучшения Эксплуатации услуг сформирована новая процедура мониторинга производительности услуг, это можно назвать:

(Отметьте один правильный вариант ответа.)

- a) срочное изменение
- b) долгосрочное последовательное улучшение
- c) краткосрочное улучшение

12. Как называется подход, при котором деньги на изменения выделяются прежде, чем появятся факты, подтверждающие их необходимость?

- a) превентивный
- b) реактивный
- c) прогрессивный
- d) проактивный**

13. Как называется объединение людей, реализовывающих схожие деятельности, но не обязательно работающих вместе?

- a) команда
- b) группа**
- c) отдел
- d) управление

Задание 6: Тест №6 «Эксплуатация услуг. Управление событиями и инцидентами»

Проверяемые результаты обучения: знать назначение, основные принципы и результаты этапа эксплуатации услуг; знать понятия группы, команды, инцидента, события, роли, мониторинга, эскалации, ключевые показатели эффективности.

Текст задания: Выберите одно или несколько верных утверждений

1. Выделите процессы, относящиеся к этапу Эксплуатации услуг:

(Ответ считается верным, если отмечены все правильные варианты ответов.)

- a) управление конфигурациями
- b) управление событиями**
- c) управление знаниями
- d) управление инцидентами**

2. Как называется мониторинг, предусматривающий ответные действия в случае возникновения событий?

(Отметьте один правильный вариант ответа.)

- a) активный мониторинг**
- b) пассивный мониторинг
- c) реактивный мониторинг
- d) проактивный мониторинг

3. Какой процесс помогает обнаруживать инциденты на самых ранних стадиях?

- a) управление проблемами
- b) управление событиями**
- c) управление конфигурациями
- d) управление изменениями

4. Какой тип события соответствует входу легитимного пользователя в систему?

- a) инцидент
- b) информационное**
- c) предупреждение
- d) отклонение

5. Какой процесс будет задействован, если событие будет признано инцидентом?

- a) управление инцидентами**

- b) управление конфигурациями
 - c) управление проблемами
 - d) управление изменениями
6. Как называется незапланированное прерывание услуги или снижение качества услуги?
- a) отклонение
 - b) предупреждение
 - c) информационное
 - d) инцидент
7. Как называется тип эскалации, когда инцидент передается с одного уровня поддержки на другой?
- a) иерархическая эскалация
 - b) функциональная эскалация**
 - c) горизонтальная эскалация
 - d) опциональная эскалация

Задание 7: Тест №7 «Конфликтология»

Проверяемые результаты обучения: знать основы конфликтологии, технологии работы с клиентом, принципы организации работы малых коллективов.

1. Предметом конфликта является:

(Отметьте один правильный вариант ответа.)

- a) материальные ресурсы;
- b) объективно существующая либо мыслимая проблема, служащая причиной разногласий сторон;**
- c) любой элемент окружающего нас материального мира и социальной реальности являющийся предметом интересов сторон.

Противоречие является:

- a) синонимом понятия "конфликт";
- b) необходимым и достаточным условием возникновения конфликта;
- c) необходимым, но недостаточным условием возникновения конфликта.**

2. Завершение (окончание) конфликта:

- a) тождественно его разрешению;
- b) тождественно прекращению действий сторон, независимо от причин такого прекращения действий;
- c) тождественно вмешательству в конфликт третьей стороны.

3. Конкуренция отличается от конфликта тем, что:

- a) в конкуренции стороны действуют на "своем поле" и не препятствуют законному поведению друг друга;**
- b) в конкуренции отсутствует борьба сторон за некоторый дефицитный ресурс;
- c) в конкуренции стороны не наносят ущерба друг другу.

4. Не являются конфликтом:

(отметьте все правильные варианты ответов)

- a) нарушение правил дорожного движения;**
- b) борьба за выживание Робинзона на необитаемом острове;**
- c) забастовка работников предприятия.

5. Условием перерастания конфликтной ситуации в конфликт из перечисленного является только:

- a) эмоциональная напряженность;
- b) различие в интересах;
- c) различие в целях;

- d) наличие повода.**
6. Начало конфликта определяется в случае:
- a) когда одна из сторон планирует свои действия против другой стороны;
 - b) когда одна из сторон предпринимает активные действия против другой стороны;
 - c) **когда одна из сторон предпринимает активные действия против другой стороны, а эта сторона осознает эти действия как направление против неё и предпринимает активные ответные действия.**
7. Объектом конфликта является:
- a) объективно существующая либо мыслимая проблема, служащая причиной разногласий сторон;
 - b) **некоторый дефицитный в данной системе ресурс и контроль над ним;**
 - c) противоречие интересов сторон.
8. Латентная стадия развития конфликта это:
- a) синоним конфликтной ситуации;
 - b) выявление внешнего препятствия для реализации собственных интересов;
 - c) **особая стадия в развитии конфликта, характеризующаяся отсутствием внешних, практических действий сторон.**
9. Сколько основных стилей поведения в конфликте выделено в классификации Томаса – Килменна и назовите их:
- a) четыре;
 - b) **пять;**
 - c) шесть.
10. Что такое консенсус:
- a) терпимость к другим субъектам общества;
 - b) конкуренция идей и взглядов;
 - c) **принятие решений на основе единства взглядов**
11. Правило толерантности в общении означает...
- a) снятие категорических заявлений в высказываниях
 - b) исключение всевозможных отрицаний в высказываниях
 - c) немногословие
 - d) **терпимость к партнеру и его высказываниям**
 - e) высказывание комплиментов в адрес партнера

3.2. Типовые задания для оценки освоения МДК

3.2.1. Типовые задания для оценки освоения МДК.04.01 Управление сетевыми сервисами.

Описание структуры подразделений технической поддержки

Задание 1.

1. Изучить возможный состав и структуру ИТ-подразделения.
2. Дать общее описание структуры отдела технической поддержки крупной фирмы.
3. Описать задачи и функции ИТ-подразделения.
4. Описать задачи и функции каждого отдела ИТ-подразделения (в виде схемы).
5. Составить графическую схему, отражающую должностные обязанности каждого сотрудника ИТ-подразделения с подробным описанием самих обязанностей.
6. Составить схему взаимодействия между сотрудниками внутри подразделения.
7. Составить отчет по заданию, куда включить название практической работы, само задание, все схемы и описания по выполненным пунктам с указанием пункта.
8. Отчет сохранить под названием «ПР_1_отчет» на диск X в папку УСС_практика.

Задание 2.

Разработать проект IT-отдела ОГАПОУ БПК. Проект должен содержать следующее:

1. Структура отдела
2. Кадровый состав отдела
3. Должностные обязанности сотрудников
4. Схема взаимодействия сотрудников

Описание конфигурационных единиц

Постановка задачи: в небольшой адвокатской конторе, состоящей из руководителя, трех помощников, секретаря и бухгалтера необходимо произвести идентификацию конфигурационных единиц. На рабочем месте руководителя установлен ноутбук и факс, есть компьютеры у двух помощников, бухгалтера и секретаря, ноутбук у третьего помощника. В организации имеется сервер с установленной специализированной программой (определить самостоятельно), которой пользуются все помощники и сам руководитель. Имеется база данных клиентов. Есть специализированное ПО у бухгалтера (определить самостоятельно). На всех компьютерах и ноутбуках установлена одна версия операционной системы и пакет офисных приложений. Имеется принтер, который находится в общем доступе, сканер у секретаря, сетевое оборудование, доступ в Интернет.

1. В любой доступной среде изобразите локальную сеть организации
2. Выделите КЕ, продумайте схему кодирования (Id), определите необходимые (с Вашей точки зрения) атрибуты КЕ и связи.
3. В программе MS Visio создайте список КЕ, расположив пиктограмму КЕ и рядом таблицу с атрибутами (или таблицы).
4. Для каждой КЕ пропишите связи в отдельных таблицах
5. Оформите отчет о проделанной работе в MS Word

Формализация процесса управления инцидентами

Постановка задачи: используя список It-услуг предложенный Вами в работе «Описание услуг» приведите примеры возможных инцидентов (с указанием атрибутов) для одной из них. Отчет о проделанной работе оформите в MS Word.

Порядок выполнения

1. Описать основные понятия процесса: инцидент, запрос на изменение, запрос на обслуживание
2. Кратко описать цели и основные виды деятельности процесса управления инцидентами.
3. Указать возможные выгоды от использования данного процесса
4. Для выбранной услуги, разработать и указать возможные категории инцидентов.

5. Привести не менее 5 примеров инцидентов, с указанием всех значимых атрибутов и с указанием возможного решения (в табличном виде)
6. Привести по одному запросу на изменение и на обслуживание

Составление требований к программному продукту»

Постановка задачи: в организации, сотрудником которой Вы являетесь, принято решение внедрить ПО для документооборота. Вам и другим сотрудникам поручено сформулировать функциональные и нефункциональные требования к данному продукту. Вы должны представить свое видение таких требований, если схема документооборота выглядит так:

Вариант 1



Вариант 2



Пример функциональных требований:

1. Система АТМ должна проверять действительность вставленной в банкомат карточки.
2. Система АТМ должна проверять достоверность PIN-кода, введенного пользователем.
3. Система АТМ должна выдавать по одной АТМ-карточке не более \$250 в сутки

Пример функциональных требований:

1. Система АТМ должна быть написана на C++.
2. Система АТМ должна обмениваться информацией с банком, используя 256-разрядную кодировку.

3. Система АТМ должна проверять действительность карточки АТМ в течение не более трех секунд.
4. Система АТМ должна проверять достоверность PIN-кода в течение не более трех секунд.

Измерение доступности услуги

Постановка задачи: выполните расчет предполагаемой доступности услуги и ее компонентов (среднее время между инцидентами, среднее время между сбоями (наработка на отказ)) для своего варианта задания.

Вариант 1

1. Имеется ИТ-услуга «интернет-магазин», которую желает приобрести компания «Все книги мира». В течении 4 недель использования услуги предполагается проведение еженедельных плановых работ по обслуживанию. Время проведения одного такого обслуживания 30 минут. В SLA компании-провайдера, предлагающей эту услугу, прописано возможное количество инцидентов – 3 и среднее время устранения инцидента 1 час. Компания «Все книги мира» желает, чтобы услуга работала круглосуточно.
2. ИТ-компания предлагает некие услуги с круглосуточным временем предоставления: Услуга 1, Услуга 2. В SLA услуг значится наработка на отказ 98% и 99,5 соответственно. Просчитайте время простоя каждой услуги в течении месяца.

Определение уровня конфликтности личности (по В. Ф. Ряховскому)

Выберите один из вариантов:

1. Характерно ли для вас стремление к доминированию, т.е. к тому, чтобы подчинить своей воле других?
а) да б) когда как в) нет
2. Если в вашем коллективе люди, которые вас побаиваются, а возможно и ненавидят?
а) да б) ответить затрудняюсь в) нет
3. Кто вы в большей степени?
а) пацифист б) принципиальный в) предприимчивый
4. Как часто вам приходится выступать с критическими суждениями?
а) часто б) периодически в) редко.
5. Что для вас было бы наиболее характерно, если бы вы возглавили новый для вас коллектив?
а) разработал бы программу работы коллектива на год вперед и убедил бы коллектив в ее целесообразности;
б) изучил бы, кто есть кто, и установил бы контакт с лидерами;
в) чаще бы советовался с людьми.

6. В случае неудач, какое состояние для вас наиболее характерно?
а) пессимизм б) плохое настроение в) обида на самого себя.
7. Характерно ли для вас стремление отстаивать и соблюдать традиции вашего коллектива?
а) да б) скорее всего да в) нет.
8. Относите ли вы себя к людям, которым лучше сказать горькую правду в глаза, чем промолчать?
а) да б) скорее всего да в) нет.
9. Из трех личностных качеств, с которыми вы боретесь, чаще всего стараетесь изжить в себе:
а) раздражительность б) обидчивость в) нетерпимость критики.
10. Кто вы в большей степени?
а) независимый б) лидер в) генератор идей.
11. Каким человеком считают вас ваши друзья?
а) экстравагантным б) оптимистом в) настойчивым.
12. Против чего вам чаще всего приходится бороться?
а) с несправедливостью б) бюрократизмом в) с эгоизмом.
13. Что из вас наиболее характерно:
а) недооцениваю свои способности б) оцениваю свои способности достаточно объективно
в) переоцениваю свои способности.
14. Что вас приводит к столкновению и конфликту с людьми чаще всего?
а) излишняя инициатива б) излишняя критичность в) излишняя прямолинейность

Подсчет результатов:

Вопросы	Оценочные баллы ответов	Уровни развития конфликтности	Суммарное количество баллов
	а) 1 б) 2 в) 3	1 – очень низкий	14 – 17
	а) 3 б) 2 в) 1	2 – низкий	18 – 20
	а) 1 б) 3 в) 2	3 – ниже среднего	21 – 23
	а) 3 б) 2 в) 1	4 – чуть ниже среднего	24 – 26
	а) 3 б) 2 в) 1	5 – средний	27 – 29
	а) 2 б) 3 в) 1	6 – чуть выше среднего	30 – 32
	а) 3 б) 2 в) 1	7 – выше среднего	33 – 35
	а) 3 б) 2 в) 1	8 – высокий	36 – 38
	а) 2 б) 1 в) 3	9 – очень высокий	39 – 42
	а) 3 б) 1 в) 2		
	а) 2 б) 1 в) 3		
	а) 3 б) 2 в) 1		
	а) 2 б) 1 в) 3		
	а) 1 б) 2 в) 3		

4. Оценка по учебной и производственной практике

4.1. Общие положения

Целью оценки по учебной и производственной практике является оценка: 1) профессиональных и общих компетенций; 2) практического опыта и умений.

Оценка по учебной и производственной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности обучающегося/студента на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

4.2. Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю

4.2.1. Учебная практика:

Таблица 4

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, ПО, У)	Форма проверки результатов
формализация процессов управления инцидентами и проблемами, процесса технологической поддержки;	ПК 4.1-4.6. ОК 1-9	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе
настройка виртуальной сети для эксплуатации сетевых конфигураций;	ПК 4.1-4.6. ОК 1-9	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе
установка виртуального Web-сервера для поддержки процессов в службе Service Desk;	ПК 4.1-4.6. ОК 1-9	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе
работа в режиме симуляции в специализированном программном обеспечении для поддержки процессов в службе Service Desk;	ПК 4.1-4.6. ОК 1-9	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе
настройка сетевых сервисов в специализированном программном обеспечении для поддержки	ПК 4.1-4.6. ОК 1-9	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе
процессов в службе Service Desk;	ПК 4.1-4.6. ОК 1-9	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе
основные команды операционной системы Cisco IOS;	ПК 4.1-4.6. ОК 1-9	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе
статическая маршрутизация;	ПК 4.1-4.6. ОК 1-9	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе
динамическая маршрутизация;	ПК 4.1-4.6. ОК 1-9	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе
виртуальные локальные сети VLAN;	ПК 4.1-4.6. ОК 1-9	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе
многопользовательский режим работы;	ПК 4.1-4.6. ОК 1-9	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе
списки управления доступом ACL (Access Control List);	ПК 4.1-4.6. ОК 1-9	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе
настройка сетевых сервисов;	ПК 4.1-4.6. ОК 1-9	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе

4.2.2. Производственная практика:

Таблица 5

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК, ПО, У)	Форма проверки результатов
настройка Web-сервера для поддержки процессов в службе Service Desk;	ПК 4.1-4.6. ОК 1-9	проверка отчетности
настройка сетевых сервисов в специализированном программном обеспечении для поддержки процессов в службе Service Desk;	ПК 4.1-4.6. ОК 1-9	проверка отчетности
работа в специализированном программном обеспечении для поддержки процессов в службе Service Desk;	ПК 4.1-4.6. ОК 1-9	проверка отчетности
использование специализированного программного обеспечения для эксплуатации сетевых конфигураций	ПК 4.1-4.6. ОК 1-9	проверка отчетности
настройка и использование распределенных сетевых сервисов;	ПК 4.1-4.6. ОК 1-9	проверка отчетности
управление каталогом услуг	ПК 4.1-4.6. ОК 1-9	проверка отчетности
управление клиентскими данными; предоставление и активация услуг Ethernet	ПК 4.1-4.6. ОК 1-9	проверка отчетности
системное администрирование и функции обеспечения безопасности, устранение нештатных ситуаций.	ПК 4.1-4.6. ОК 1-9	проверка отчетности
предоставление согласованных с информационно-технологическими подразделениями сетевых сервисов;	ПК 4.1-4.6. ОК 1-9	проверка отчетности
восстановление нормальной работы сетевых сервисов в соответствии с требованиями регламентов;	ПК 4.1-4.6. ОК 1-9	проверка отчетности
учет плановой потребности в расходных материалах и комплектующих.	ПК 4.1-4.6. ОК 1-9	проверка отчетности

5. Контрольно-оценочные материалы (КОМ) для экзамена квалификационного

5.1. КОМ предназначены для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля **ПМ.04 «Управление сетевыми сервисами»** по специальности **09.02.02 Компьютерные сети**

5.2. Задание для экзаменуемого.

Коды проверяемых профессиональных и общих компетенций:

ПК 1. Принимать меры по отслеживанию, предотвращению и устранению нештатных ситуаций.

ПК2. Контролировать сетевую инфраструктуру с использованием инструментальных средств эксплуатации сетевых конфигураций

ПК3. Обеспечивать максимальную стабильность предоставляемых сетевых сервисов.

ПК4. Предоставлять согласованные с информационно технологическими подразделениями сетевые сервисы и выполнять необходимые процедуры поддержки.

ПК5. Восстанавливать нормальную работу сетевых сервисов в соответствии с требованиями регламентов.

ПК 6. Вести учет плановой потребности в расходных материалах и комплектующих

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

Билет №1

Инструкция: внимательно прочитайте задание. Выполните необходимые действия согласно заданиям 1 и 2.

Задание 1

Время выполнения задания – 60 мин

Текст задания:

В Вашей компании идет подготовительный этап внедрения сервисного подхода управления ИТ подразделением. Вам поручено описать услугу «Поддержка оборудования рабочих мест». Услуга включает в себя поддержку оборудования рабочего места пользователей в исправном состоянии, а именно: персональные компьютеры (стационарные и мобильные), мониторы, локальное периферийное оборудование (клавиатура, мышь и т. д.), телефоны, принтеры, сканеры.

Описание должно включать:

1. Общее описание услуги, включая Время предоставления и Время обслуживания

2. SLR
3. Состав услуги, включая информацию о времени разрешения инцидентов
4. Описание составляющих услуги
5. Соглашение об Уровне обслуживания

Задание 2

Время выполнения задания – 30 мин

Текст задания:

Для услуги, представленной в задании 1, опишите инцидент и запрос на обслуживание. Описание выполнить в файле Excel. Запустите приложение ManageEngine ServiceDesk Plus, войдите с правами администратора, добавьте пользователя и от его имени импортируйте заявки, оформленные в файле Excel. Заполните недостающие поля, назначьте исполнителя.

Билет №2

Инструкция: внимательно прочитайте задание. Выполните необходимые действия согласно заданиям 1 и 2.

Задание 1

Время выполнения задания – 60 мин

Текст задания:

В Вашей компании идет подготовительный этап внедрения сервисного подхода управления ИТ подразделением. Вам поручено описать услугу «Поддержка оборудования рабочих мест». Услуга включает в себя поддержку оборудования рабочего места пользователей в исправном состоянии, а именно: персональные компьютеры (стационарные и мобильные), мониторы, локальное периферийное оборудование (клавиатура, мышь и т. д.), телефоны, принтеры, сканеры.

Описание должно включать:

1. Общее описание услуги, включая Время предоставления и Время обслуживания
2. SLR
3. Состав услуги, включая информацию о времени разрешения инцидентов
4. Описание составляющих услуги
5. Соглашение об Уровне обслуживания

Задание 2

Время выполнения задания – 30 мин

Текст задания:

Для услуги, представленной в задании 1, опишите инцидент и запрос на обслуживание. Описание выполнить в файле Excel. Запустите приложение ManageEngine ServiceDesk Plus, войдите с правами администратора, добавьте пользователя и от его имени импортируйте заявки, оформленные в файле Excel. Заполните недостающие поля, назначьте исполнителя.

Билет №3

Инструкция: внимательно прочитайте задание. Выполните необходимые действия согласно заданиям 1 и 2.

Задание 1

Время выполнения задания – 60 мин

Текст задания:

В Вашей компании идет подготовительный этап внедрения сервисного подхода управления ИТ подразделением. Вам поручено описать услугу «Поддержка базового программного обеспечения». В рамках услуги поддерживается базовое программное обеспечение: операционная система и набор основных программ, необходимых для работы большинству пользователей.

Описание должно включать:

1. Общее описание услуги (с перечислением необходимых программ), включая Время предоставления и Время обслуживания
2. SLR
3. Состав услуги, включая информацию о времени разрешения инцидентов
4. Описание составляющих услуги
5. Соглашение об Уровне обслуживания

Задание 2

Время выполнения задания – 30 мин

Текст задания:

При предоставлении услуги, описанной в задании 1, произошло 2 инцидента. Первый был устранен в за 30 минут, второй в течение часа. С учетом указанного в описании времени доступности выполните расчет наработки данной услуги на отказ (среднее время между инцидентами) за месяц.

Билет №4

Инструкция: внимательно прочитайте задание. Выполните необходимые действия согласно заданиям 1 и 2.

Задание 1

Время выполнения задания – 60 мин

Текст задания:

В Вашей компании идет подготовительный этап внедрения сервисного подхода управления ИТ подразделением. Вам поручено описать услугу «Электронная почта». Услуга включает в себя организацию и поддержание в рабочем состоянии процесса обмена почтовыми отправлениями.

Описание должно включать:

1. Общее описание услуги, включая Время предоставления и Время обслуживания
2. SLR
3. Состав услуги, включая информацию о времени разрешения инцидентов
4. Описание составляющих услуги
5. Соглашение об Уровне обслуживания

Задание 2

Время выполнения задания – 30 мин

Текст задания:

Запустите приложение ManageEngine ServiceDesk Plus, войдите с правами администратора, добавьте пользователя (со своей фамилией) и от его имени, для услуги, представленной в задании 1, опишите инцидент и запрос на обслуживание. Добавьте еще одного пользователя (Иванов) и зарегистрируйте от его имени аналогичный инцидент. Объедините инциденты и закройте, предложив решение.

Билет №5

Инструкция: внимательно прочитайте задание. Выполните необходимые действия согласно заданиям 1 и 2.

Задание 1

Время выполнения задания – 60 мин

Текст задания:

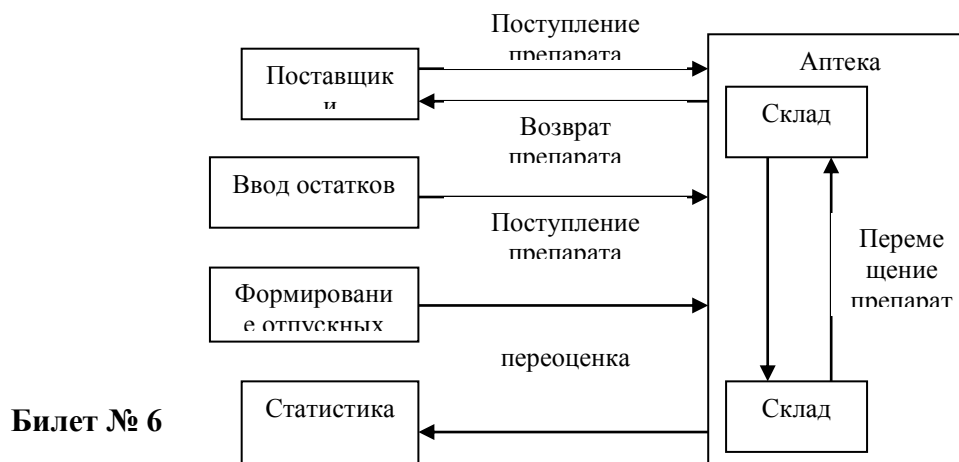
В Вашей компании идет внедрение сервисного подхода к управлению ИТ подразделением. Имеется описание услуги «Поддержка базового программного обеспечения». В Состав работ в рамках услуги включено решение инцидентов с операционной системой. Выполните описание 3 возможных инцидентов (в табличном виде) для пополнения Базы знаний. Укажите все значимые атрибуты.

Задание 2

Время выполнения задания – 30 мин

Текст задания:

В организации, сотрудником которой Вы являетесь, принято решение внедрить специализированное ПО. Вам поручено сформулировать функциональные и нефункциональные требования к данному продукту. Вы должны представить свое видение таких требований, если схема информационных потоков в данном ПО должна выглядеть так:



Инструкция: внимательно прочитать задание и выполнить необходимые действия согласно заданиям 1 и 2.

Задание 1

Время выполнения задания – 60 мин

Текст задания:

В Вашей компании идет подготовительный этап внедрения сервисного подхода управления ИТ подразделением. Вам поручено описать услугу «Поддержка базового программного обеспечения». В рамках услуги поддерживается базовое программное обеспечение: операционная система и набор основных программ, необходимых для работы большинству пользователей.

Описание должно включать:

1. Общее описание услуги (с перечислением необходимых программ), включая Время предоставления и Время обслуживания
2. SLR
3. Состав услуги, включая информацию о времени разрешения инцидентов
4. Описание составляющих услуги
5. Соглашение об Уровне обслуживания

Задание 2

Время выполнения задания – 30 мин

Текст задания:

В организации, сотрудником которой Вы являетесь, принято решение внедрить специализированное ПО. Вам поручено сформулировать функциональные и нефункциональные требования к данному продукту. Вы должны представить свое видение таких требований, если схема информационных потоков в данном ПО должна выглядеть так:

состоянии, а именно: персональные компьютеры (стационарные и мобильные), мониторы, локальное периферийное оборудование (клавиатура, мышь и т. д.), телефоны, принтеры, сканеры. Выполните описание 3 возможных инцидентов (в табличном виде) для пополнения Базы знаний. Укажите все значимые атрибуты.

Задание 2

Время выполнения задания – 30 мин

Текст задания:

1. В среде Cisco Packet Tracer откройте файл со схемой сети Setka2
2. Проведите настройку статической маршрутизации с помощью графических мастеров интерфейса Cisco Packet Tracer.
3. Настройте списки доступа таким образом, чтобы выполнялись следующие условия:
 - На ноутбук запрещен вход всем компьютерам обеих подсетей
 - Компьютеру ПК4 запрещен доступ к компьютеру ПК3

Билет №9

Инструкция: внимательно прочитайте задание. Выполните необходимые действия согласно заданиям 1 и 2.

Задание 1

Время выполнения задания – 60 мин

Текст задания:

В Вашей компании идет подготовительный этап внедрения сервисного подхода управления ИТ подразделением. Вам поручено описать услугу «Поддержка дополнительного программного обеспечения». В рамках услуги осуществляется поддержка программного обеспечения, не входящего в базовый набор (базовый набор: операционная система, офисный пакет, архиватор, интернет-браузер). Заказчик самостоятельно определяет состав дополнительного программного обеспечения.

Описание должно включать:

1. Общее описание услуги, включая Время предоставления и Время обслуживания
2. SLR
3. Состав услуги, включая информацию о времени разрешения инцидентов
4. Описание составляющих услуги
5. Соглашение об Уровне обслуживания

Задание 2

Время выполнения задания – 30 мин

Текст задания:

Для услуги, представленной в задании 1, опишите инцидент и запрос на обслуживание. Описание выполнить в файле Excel. Запустите приложение ManageEngine ServiceDesk Plus, войдите с правами администратора, добавьте пользователя (со своей фамилией) и от его имени импортируйте заявки, оформленные в файле Excel. Заполните недостающие поля, назначьте исполнителя.

Билет №10

Инструкция: внимательно прочитайте задание. Выполните необходимые действия согласно заданиям 1 и 2.

Задание 1

Время выполнения задания – 60 мин

Текст задания:

В Вашей компании идет подготовительный этап внедрения сервисного подхода управления ИТ подразделением. Вам поручено описать услугу «Обучение персонала». В рамках услуги осуществляется организация тренингов и обучение персонала (пользователей ПК).

Описание должно включать:

1. Общее описание услуги, включая Время предоставления и Время обслуживания
2. SLR
3. Состав услуги, включая информацию о времени разрешения инцидентов
4. Описание составляющих услуги
5. Соглашение об Уровне обслуживания

Задание 2

Время выполнения задания – 30 мин

Текст задания:

1. В среде Cisco Packet Tracer откройте файл со схемой сети Setka5
2. Проведите настройку узлов во всех сегментах представленной корпоративной сети:
 - a. Сеть_1. На компьютер Сервер1 установите DHCP и Web-сервер с указанным сайтом; все ПК в этом сегменте получают динамические IP-адреса начиная с 162.0.0.5
 - b. Сеть_2. Один ПК со статическим адресом
 - c. Сеть_3. Web-сервер с указанным сайтом и один ПК со статическим адресом
3. На Hub замыкаются все сегменты, и имеется выход еще на один Web-сервер с сайтом.
4. Настройте работу сети:
 - с любого компьютера можно выйти на любой сайт.

Билет №11

Инструкция: внимательно прочитайте задание. Выполните необходимые действия согласно заданиям 1 и 2.

Задание 1

Время выполнения задания – 60 мин

Текст задания:

В Вашей компании идет подготовительный этап внедрения сервисного подхода управления ИТ подразделением. Вам поручено описать услугу «Подключение к ЛВС». В рамках услуги осуществляется вся необходимая деятельность для подключения АРМ сотрудников к ЛВС.

Описание должно включать:

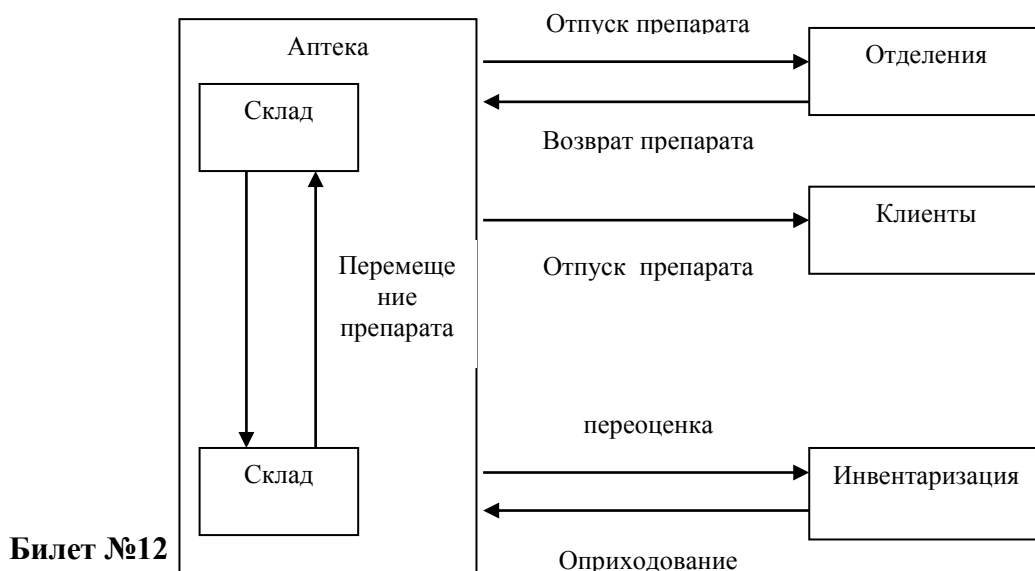
1. Общее описание услуги, включая Время предоставления и Время обслуживания
2. SLR
3. Состав услуги, включая информацию о времени разрешения инцидентов
4. Описание составляющих услуги
5. Соглашение об Уровне обслуживания

Задание 2

Время выполнения задания – 30 мин

Текст задания:

В организации, сотрудником которой Вы являетесь, принято решение внедрить специализированное ПО. Вам поручено сформулировать функциональные и нефункциональные требования к данному продукту. Вы должны представить свое видение таких требований, если фрагмент схемы информационных потоков в данном ПО выглядит так:



Инструкция: внимательно прочитайте задание. Выполните необходимые действия согласно заданиям 1 и 2.

Задание 1

Время выполнения задания – 60 мин

Текст задания:

В Вашей компании идет подготовительный этап внедрения сервисного подхода управления ИТ подразделением. Вам поручено описать услугу «Скорая помощь для ПК». В рамках услуги осуществляется профилактические мероприятия для поддержания работоспособности оборудования (компьютеры, принтеры, сканеры) и оперативная антивирусная помощь.

Описание должно включать:

1. Общее описание услуги, включая Время предоставления и Время обслуживания
2. SLR
3. Состав услуги, включая информацию о времени разрешения инцидентов
4. Описание составляющих услуги
5. Соглашение об Уровне обслуживания

Задание 2

Время выполнения задания – 30 мин

Текст задания:

5. В среде Cisco Packet Tracer откройте файл со схемой сети Setka4
6. Проведите настройку статической маршрутизации с помощью графических мастеров интерфейса Cisco Packet Tracer (адреса узлов задать самостоятельно).
7. На Сервер0 установите DNS и Web серверы, на Сервер1 Web-сервер. Настройте стартовые страницы Web серверов.
8. Настройте списки доступа таким образом, чтобы выполнялись следующие условия:
 - оба сайта могут открываться с любого компьютера;
 - узлы обеих сетей друг другу не доступны.

Билет №13

Инструкция: внимательно прочитайте задание. Выполните необходимые действия согласно заданиям 1 и 2.

Задание 1

Время выполнения задания – 60 мин

Текст задания:

В Вашей компании идет внедрение сервисного подхода к управлению ИТ подразделением. Имеется описание услуги «Поддержка оборудования рабочих мест». Услуга включает в себя поддержку оборудования рабочего места пользователей в исправном состоянии, а именно: персональные компьютеры (стационарные и мобильные), мониторы, локальное периферийное оборудование (клавиатура, мышь и т. д.), телефоны, принтеры, сканеры. Выполните описание возможных инцидентов (не менее 3) для пополнения Базы знаний.

Конечные узлы	IP-адрес	Маска сети	IP-адрес DNS-сервера
ПК0	192.168.9.3	255.255.255.0	192.168.9.7
ПК1	192.168.9.4	255.255.255.0	192.168.9.7
ПК2	192.168.9.5	255.255.255.0	192.168.9.7
ПК3	192.168.9.6	255.255.255.0	192.168.9.7
Серверы			
Сервер0	192.168.9.7	255.255.255.0	192.168.9.7
Сервер1	192.168.9.8	255.255.255.0	192.168.9.7

Задание 2

Время выполнения задания – 30 мин

Текст задания:

Загрузите файл Setka3 и для представленной топологии выполните настройку сетевых устройств в соответствии с таблицей. Настройте сервера электронной почты: Сервер0 – Ramlar.ru, Сервер1 – Ya.ru. На каждом сервере заведите по 2 пользователя. Настройте для пользователей почтовые службы. Проверьте работу почты.

5.3. Перечень материалов и оборудования, допущенных к использованию на экзамене (квалификационном)

- 1) посадочные места по количеству обучающихся, оснащенные персональными компьютерами;
- 2) пакет офисных приложений MS Office;
- 3) специализированное программное обеспечение: Cisco Packet Tracer, ManageEngine ServiceDesk Plus ;

5.4. Пакет экзаменатора

5.4.1. Организация экзамена квалификационного

Количество вариантов каждого задания / пакетов заданий для экзаменуемого: 13

Время выполнения каждого пакета заданий: 90 минут

Оборудование:

- 1) рабочее место учащегося (компьютер)
- 2) программное обеспечение (операционная система, сетевое программное обеспечение, пакет офисных приложений MS Office;

Литература для учащегося: ...

Учебники:

1. Грекул В.И., Денищенко Г.Н., Коровкина Н.Л. Проектирование информационных систем Интернет-университет информационных технологий - ИНТУИТ.ру, 2008
2. Грекул В.И. Управление внедрением информационных систем Интернет-университет информационных технологий - ИНТУИТ.ру, 2008
3. Тюрина В.А., Ващенко И.В. Конфликты и управленческая деятельность: Учебное пособие. - Харьков, 1998.

Справочная литература:

1. Рассел Ч., Ч., Рассел, Ш., Кроуфорд Дж. Джеренд Microsoft Windows Server 2003. Справочник администратора М.: Издательство «ЭКОМ», 2006

Интернет-ресурсы:

1. Интернет-Университет Информационных Технологий [Электронный ресурс]/ Режим доступа: <http://www.intuit.ru/>
2. Колесов А. ИТSM и эффективность обслуживания информационных систем предприятий [Электронный ресурс]/ Режим доступа: <http://www.bytemag.ru/?ID=602758>
3. Курс "Основы сетевых технологий"[Электронный ресурс]/ Режим доступа: <http://znetwork.narod.ru/right.htm>
4. Научно-производственный институт «Учебная техника и технологии» Южно-Уральского государственного университета [Электронный ресурс]/ Режим доступа: http://www.labstend.ru/site/index/uch_tech/
5. Администрирование сетей на платформе MS Windows Server [Электронный ресурс]/ Режим доступа: <http://www.intuit.ru/department/os/sysadmswin/18/>
6. Сетевые технологии [Электронный ресурс]/ Режим доступа: <http://citforum.ru/nets/>
7. Livejournal, Ссылки по компьютерным сетям [Электронный ресурс]/ Режим доступа: <http://ptc3203.livejournal.com/279.html>

5.4.2. Критерии оценки

Устное обоснование результатов деятельности / защита конспекта

Таблица 6.

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Отметка в баллах
ПК 1. Принимать меры по отслеживанию, предотвращению и устранению нештатных ситуаций.	знание принципов эффективной организации работы подразделений технической поддержки пользователей и клиентов (itil); знание методик диагностики неполадок и сбоев аппаратного и программного обеспечения;	5
ПК2. Контролировать сетевую инфраструктуру с использованием инструментальных средств эксплуатации сетевых конфигураций	уметь формализовать процессы управления инцидентами и проблемами; знание инструментальных средств контроля сетевой инфраструктуры;	5

ПК3. Обеспечивать максимальную стабильность предоставляемых сетевых сервисов.	знание инструментальных средств контроля сетевой инфраструктуры; знание процесса ITSCM (управление непрерывностью услуг. безопасностью);	5
ПК4. Предоставлять согласованные с информационно технологическими подразделениями сетевые сервисы и выполнять необходимые процедуры поддержки.	знание процедур поддержки сетевых сервисов;	5
ПК5. Восстанавливать нормальную работу сетевых сервисов в соответствии с требованиями регламентов.	знание регламента восстановления работы сетевых сервисов, методов устранения неисправностей сетевых сервисов, схемы послеаварийного восстановления работоспособности сети, способы резервного копирования данных; знание процесса ITSCM (управление непрерывностью услуг);	5
ПК 6. Вести учет плановой потребности в расходных материалах и комплектующих	умение рассчитывать плановую потребность расходных материалов и комплектующих	5
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	демонстрация интереса к будущей профессии	5
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области управления сетевыми сервисами; оценка эффективности и качества выполнения	5
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области управления сетевыми сервисами	5
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	эффективный поиск необходимой информации с использованием различных источников	5
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной	эффективный поиск необходимой информации в сети Интернет; умение использовать соответствующее программное обеспечение для оформления отчетов, инструкций и т.д	5

деятельности		
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	5
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	самоанализ и коррекция результатов собственной работы	5
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	5
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.	анализ инноваций в области сетевых технологий	5

Общая оценка квалификационного экзамена по модулю:

80 - 100 баллов - «5» (отлично)

65 - 79 балла - «4» (хорошо)

50-64 баллов - «3» (удовлетворительно)

0-49 балла - «2» (неудовлетворительно)

"5" - владеет в полной мере (отлично), то есть экзаменуемый выполнил все задания, показал умение применять полученные знания на практике;

"4" - владеет достаточно (хорошо), то есть экзаменуемый выполнил все задания, показал достаточное умение применять полученные знания на практике, но допустил несущественные ошибки;

"3" - владеет недостаточно (удовлетворительно), то есть экзаменуемый выполнил задания частично, показал недостаточное умение применять полученные знания на практике и допустил существенные ошибки, но при ответе исправил их с помощью наводящих вопросов;

"2" - не владеет (неудовлетворительно), то есть экзаменуемый выполнил задание неправильно и не смог обосновать ответ, не отвечает на вопросы комиссии

ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

УПРАВЛЕНИЕ СЕТЕВЫМИ СЕРВИСАМИ

ФИО студента

КС ГРУППА, КУРС, специальность 09.02.02 «Компьютерные сети»

Программа профессионального модуля в объеме 273 часов с «___» _____ 201__ г. по «___» _____ 201__ г. выполнена.

Результаты промежуточной аттестации по элементам профессионального модуля

Элементы модуля (код и наименование МДК, код практик)	Формы промежуточной аттестации	Оценка
МДК.04.01 Управление сетевыми сервисами	ДЗ	
УП.04. Работа в лаборатории по управлению сетевыми сервисами	ДЗ	
ПП.04 Управление сетевыми сервисами	ДЗ	

Итоги экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю

Коды проверяемых компетенций	Основные показатели оценки результата	ВПД осв/не осв (отметка в баллах)
ПК 4.1. Принимать меры по отслеживанию, предотвращению и устранению нештатных ситуаций.	– бесконфликтно общаться с клиентами (пользователями) – проводить очные и заочные консультации;	
ПК4.2. Контролировать сетевую инфраструктуру с использованием инструментальных средств эксплуатации сетевых конфигураций	– использовать инструментальные средства для эксплуатации сетевых конфигураций;	
ПК4.3. Обеспечивать максимальную стабильность предоставляемых сетевых сервисов.	– уметь формализовать процессы управления инцидентами и проблемами; – уметь формулировать требования к программному обеспечению;	
ПК4.4. Предоставлять согласованные с информационно технологическими подразделениями сетевые сервисы и выполнять необходимые процедуры поддержки.	– использовать специализированное программное обеспечение для поддержки процессов в службе Service Desk;	
ПК4.5. Восстанавливать нормальную работу сетевых сервисов в соответствии с требованиями регламентов	– использовать инструментальные средства для эксплуатации сетевых конфигураций;	
ПК4.6. Вести учет плановой потребности в расходных материалах и комплектующих	– умеет вести плановый учет потребности в расходных материалах и комплектующих	
ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	– демонстрация интереса к будущей профессии	
ОК2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения	– способность организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения	

Коды проверяемых компетенций	Основные показатели оценки результата	ВПД осв/не осв (отметка в баллах)
профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	
ОК3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	– способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	
ОК4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– способность осуществлять эффективный поиск необходимой информации; – способность использовать различных источников, включая электронные.	
ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	– демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологии в профессиональной деятельности.	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	– самоанализ и коррекция результатов собственной работы	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	– организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.	– анализ инноваций в области разработки компьютерных сетей	
	Итого:	

Решение экзаменационной комиссии: вид профессиональной деятельности__**Управление сетевыми сервисами**

_____ - _____
(освоен/не освоен)
Дата «__» _____ 201_ г.

_____ (отметка в баллах)
Председатель:
Члены экзаменационной комиссии:

**Областное государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение
«Белгородский педагогический колледж»**

ПОРТФОЛИО РЕЗУЛЬТАТОВ

по итогам усвоения профессионального модуля

ПМ.04 Управление сетевыми сервисами

230111 «Компьютерные сети»

Ф.И.О. студента

Группа _____

Белгород, 2015

1. Индивидуальные показатели успеваемости

(оформляют преподаватели МДК, руководители практики)

Элемент модуля	Результаты промежуточной аттестации			
	Форма промежуточной аттестации	Оценка	Подпись	Ф.И.О. преподавате-лей, руководите-лей практики
МДК.04.01 «Управление сетевыми сервисами»	ДЗ			
УП	ДЗ (диф.зачет)			
ПП	ДЗ (диф.зачет)			

Заместитель директора
по учебной работе _____

_____ (подпись)

(Ф.И.О.)

Заместитель директора
по производственной работе _____

_____ (подпись)

(Ф.И.О.)

2. Ведомость выполнения практических и лабораторных работ по профессиональному модулю (Оформляет студент под руководством преподавателей)

№ п/п	Тема занятия	Оценка	Подпись препода- вателя
МДК 04.01. Управление сетевыми сервисами			
1.	Описание структуры подразделений технической поддержки		
2.	Описание показателей эффективности процессов управления		
3.	Обоснование необходимости совершенствования процессов управления		
4.	Тестирование по теме		
5.	Сравнительная характеристика различных подходов по управлению ИС		
6.	Тестирование по теме		
7.	Описание назначения, процесса внедрения и показателей эффективности службы Service Desk		
8.	Знакомство с интерфейсом службы Service Desk		
9.	Работа со службой Service Desk		
10.	Работа со службой Service Desk		
11.	Классификация типов инцидентов		
12.	Описание жизненного цикла инцидента		
13.	Обработка запросов пользователей в службе Service Desk.		
14.	Управление классификацией и приоритетами запросов.		
15.	Описание жизненного цикла проблемы, известной ошибки.		
16.	Формирование наряда на выполнение работ.		
17.	Разработка структуры базы данных для регистрации инцидентов.		
18.	Разработка структуры базы данных для регистрации инцидентов.		
19.	Разработка приложения для регистрации, классификации, поиска решения и закрытия инцидентов		
20.	Разработка приложения для регистрации, классификации, поиска решения и закрытия инцидентов		
21.	Разработка приложения для регистрации, классификации, поиска решения и закрытия инцидентов		
22.	Разработка приложения для регистрации, классификации, поиска решения и закрытия инцидентов		
23.	Тестирование по теме		

24.	Описание основных этапов изучения конфликта		
25.	Методика диагностики межличностных отношения		
26.	Определение уровня конфликтности личности		
27.	Изучение личностной предрасположенности к конфликтному поведению		
28.	Оформление результатов исследования		
29.	Тестирование по теме		
30.	Итогово-обобщающее занятие		

«___»_____201__г.

3. Сведения о курсовом проектировании (*оформляет руководитель курсовой работы*)

нет

4. Аттестационный лист по учебной практике (оформляет студент под руководством руководителя практики)

Место проведения практики (организация), наименование, юридический адрес

Время проведения практики _____

Виды и объем работ, выполненные студентом во время практики:

№ п\п	Виды работ (в соответствии с программой практики)	Кол-во часов	Формы текущего контроля	Качество выполненных работ «5» (отлично), «4» (хорошо), «3» (удовл.), «2» (неудовл.)	Подпись руководителя практики
1.	Формализация процессов управления инцидентами и проблемами, процесса технологической поддержки	6	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе		
2.	Настройка виртуальной сети для эксплуатации сетевых конфигураций	6	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе		
3.	Установка виртуального Web-сервера для поддержки процессов в службе Service Desk	6	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе		
4.	Работа в режиме симуляции в специализированном программном обеспечении для поддержки процессов в службе Service Desk	6	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе		
5.	Настройка сетевых сервисов в специализированном программном обеспечении для поддержки процессов в службе Service Desk	6	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе		
6.	Основные команды операционной системы Cisco IOS	6	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе		

7.	Статическая маршрутизация	6	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе		
8.	Динамическая маршрутизация	6	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе		
9.	Виртуальные локальные сети VLAN	6	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе		
10.	Многопользовательский режим работы	6	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе		
11.	Списки управления доступом ACL (Access Control List)	6	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе		
12.	Использование специализированного программного обеспечения для эксплуатации сетевых конфигураций	4	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе		
13.	Зачет	2	контроль выполнения и проверка отчетности по лабораторной работе		
ИТОГО:		72			

Заместитель директора
по производственной работе _____

(подпись)

(Ф.И.О.)

«___»_____201__г.

5. Аттестационный лист по производственной практике (оформляет студент под руководством руководителя практики)

Место проведения практики (организация), наименование, юридический адрес

Время проведения практики _____

Виды и объем работ, выполненные студентом во время практики:

№ п\п	Виды работ (в соответствии с программой практики)	Кол-во часов	Формы текущего контроля	Качество выполненных работ «5» (отлично), «4» (хорошо), «3» (удовл.), «2» (неудовл.)	Подпись руководи- теля практик и
1.	Настройка Web-сервера для поддержки процессов в службе Service Desk	6	контроль выполнен ия и проверка отчетност и		
2.	Настройка сетевых сервисов в специализированном программном обеспечении для поддержки процессов в службе Service Desk	6	контроль выполнен ия и проверка отчетност и		
3.	Работа в специализированном программном обеспечении для поддержки процессов в службе Service Desk	6	контроль выполнен ия и проверка отчетност и		
4.	Использование специализированного программного обеспечения для эксплуатации сетевых конфигураций	6	контроль выполнен ия и проверка отчетност и		
5.	использование инструментальных средств для эксплуатации сетевых конфигураций	6	контроль выполнен ия и проверка отчетност и		
6.	Настройка и использование распределенных сетевых сервисов	6	контроль выполнен ия и проверка отчетност и		
7.	Управление каталогом услуг с соответствующими классами и	6	контроль выполнен		

	определениями услуг, сетевым реестром и его конфигурация		ия и проверка отчетности		
8.	Управление клиентскими данными; предоставление и активация услуг Ethernet	6	контроль выполнения и проверка отчетности		
9.	Системное администрирование и функции обеспечения безопасности, устранение нештатных ситуаций	6	контроль выполнения и проверка отчетности		
10.	Предоставление согласованных с информационно-технологическими подразделениями сетевых сервисов	6	контроль выполнения и проверка отчетности		
11.	Восстановление нормальной работы сетевых сервисов в соответствии с требованиями регламентов	6	контроль выполнения и проверка отчетности		
12.	Учет плановой потребности в расходных материалах и комплектующих	6	контроль выполнения и проверка отчетности		
ИТОГО:		72			

Заместитель директора
по производственной работе

(подпись)

(Ф.И.О.)

« ____ » _____ 201 ____ г.