



ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА

для оценки квалификации

Менеджер по информационным технологиям (6 уровень квалификации)

(наименование квалификации)

2018 год

Состав примера оценочных средств¹

Раздел	страница
1. Наименование квалификации и уровень квалификации	3
2. Номер квалификации	3
3. Вид профессиональной деятельности	3
4. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	3
5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена	3
6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена	7
7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий	8
8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий	9
9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости)	13
10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена	13
11. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена	26
12. Задания для практического этапа профессионального экзамена	28
13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации	48
14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств (при наличии)	48

¹ В соответствии с Приложением «Структура оценочных средств» к Положению о разработке оценочных средств для проведения независимой оценки квалификации, утвержденному приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 1 ноября 2016 г. N 601н

1. Наименование квалификации и уровень квалификации:

[Менеджер по информационным технологиям \(6 уровень квалификации\)](#)

(указываются в соответствии с профессиональным стандартом или квалификационными требованиями, установленными федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации)

2. Номер квалификации:

[06.01400.01](#)

(номер квалификации в реестре сведений о проведении независимой оценки квалификации)

3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (далее - требования к квалификации):

[06.014 Менеджер по информационным технологиям](#)

(наименование и код профессионального стандарта либо наименование и реквизиты документов, устанавливающих квалификационные требования)

4. Вид профессиональной деятельности:

[Информационные технологии в экономике и государственном управлении](#)

(по реестру профессиональных стандартов)

5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена

Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания ²
ТФ «Управление качеством ресурсов информационных технологий (ИТ)» А/01.6		
Знание: Стандарты и методики оценки качества ресурсов ИТ, управления активами ИТ и конфигурациями ИТ	1 балл за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задания с выбором ответа № 1, 2, 3, 4, 5
Умение: Определять соответствие качества ресурсов ИТ потребностям (в частности, SLA)	1 балл за правильно выполненное	Задание с выбором ответа № 6

² Для проведения теоретического этапа экзамена используются следующие типы тестовых заданий: с выбором ответа; с открытым ответом; на установление соответствия; на установление последовательности. Типы заданий теоретического этапа экзамена выбираются разработчиками оценочных средств в зависимости от особенностей оцениваемой квалификации

	задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	
ТФ «Управление ИТ-инфраструктурой» А/02.6		
Знание: Стандарты и методики управления процессами ИТ	1 балл за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задание с выбором ответа № 7
Умение: Контролировать и оптимизировать процесс управления инфраструктурой ИТ	1 балл за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задания с выбором ответа № 8, 9, 10
ТФ «Управление расходами на ИТ» А/03.6		
Знание: Корпоративные, отраслевые и государственные стандарты и методики планирования бюджета	1 балл за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задания с выбором ответа № 11, 12, 13
Знание: Принципы планирования бюджета ИТ Знание: Основы экономики и экономики ИТ	1 балл за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задания с выбором ответа №14
Умение: Управлять финансами ИТ	1 балл за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное	Задания с выбором ответа № 15, 16, 17, 18

	задание	
ТФ «Управление изменениями ресурсов ИТ» А/04.6		
Знание: Стандарты и методики управления изменениями ресурсов ИТ	1 балл за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задания с выбором ответа № 19, 20, 22, 23
Умение: Управлять процессами, оценивать и контролировать качество процесса управления изменениями ресурсов ИТ Умение: Оптимизировать процесс управления ресурсами ИТ	1 балл за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задание с выбором ответа № 21
ТФ «Управление отношениями с поставщиками и потребителями ресурсов ИТ» А/05.6		
Умение: Контролировать поставщиков ресурсов ИТ Знание: Корпоративные, отраслевые и государственные стандарты по выбору поставщиков и взаимодействию с ними	1 балл за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задания с выбором ответа № 24, 25, 26, 28
Умение: Эффективно взаимодействовать с потребителями ресурсов ИТ	1 балл за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задание с выбором ответа № 26
Умение: Эффективно взаимодействовать с потребителями ресурсов ИТ	1 балл за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задание на установление последовательности № 27

ТФ «Управление персоналом, обслуживающим ресурсы ИТ» А/06.6.		
<p>Умение: Управлять персоналом, в том числе осуществлять прием на работу и увольнение работников</p> <p>Знание: Принципы и методики управления персоналом</p>	<p>1 балл за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание</p>	<p>Задание с выбором ответа № 29, 30</p>
<p>Умение: Управлять персоналом, в том числе осуществлять прием на работу и увольнение работников</p> <p>Знание: Особенности управления персоналом ИТ</p>	<p>1 балл за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание</p>	<p>Задание на установление последовательности № 31</p>
<p>Умение: Управлять персоналом, в том числе осуществлять прием на работу и увольнение работников</p> <p>Знание: Особенности управления персоналом ИТ</p>	<p>1 балл за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание</p>	<p>Задания с выбором ответа № 32, 33</p>
<p>Умение: Мотивировать, обучать персонал и создавать условия для его развития</p> <p>Знание: Особенности управления персоналом ИТ</p>	<p>1 балл за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание</p>	<p>Задание с выбором ответа №34</p>
<p>Умение: Организовывать разработку и внедрять политики, регламенты, положения, должностные инструкции</p> <p>Знание: Принципы и методики управления персоналом</p>	<p>1 балл за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание</p>	<p>Задание с выбором ответа №35</p>
ТФ «Управление информационной безопасностью ресурсов ИТ» А/07.6.		
<p>Умение: Управлять процессами, оценивать и контролировать качество процесса управления информационной безопасностью</p>	<p>1 балл за правильно выполненное задание,</p>	<p>Задания с выбором ответа № 36, 37, 38</p>

Знание: Стандарты информационной безопасности	0 баллов за неправильно выполненное задание	
Умение: Выявлять требования и потребности в области информационной безопасности Знание: Методики управления процессом информационной безопасности	1 балл за правильно выполненное задание, 0 баллов за неправильно выполненное задание	Задания с выбором ответа № 39, 40

Общая информация по структуре заданий для теоретического этапа профессионального экзамена:

количество заданий с выбором ответа: 38

количество заданий с открытым ответом: 0

количество заданий на установление соответствия: 0

количество заданий на установление последовательности: 2

время выполнения теоретического этапа экзамена для ответа на 40 вопросов: 45 минут

после теоретического этапа экзамена предусмотрен перерыв 20 мин.

6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания ³
1	2	3
ТФ Управление расходами на ИТ А/03.6 Умения: Планировать бюджет и согласовывать его с заинтересованными лицами Знания: Принципы планирования бюджета ИТ	Наличие необходимых разделов и соответствие их содержания требованиям, приведённым в п.12.1	Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в реальных или модельных условиях № 12.1
ТФ Управление изменениями ресурсов ИТ А/04.6 Умения: Управлять процессами, оценивать и	Наличие необходимых разделов и	Задание на выполнение трудовых

³ Для проведения практического этапа профессионального экзамена используются два типа заданий: задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в реальных или модельных условиях; портфолио

<p>контролировать качество процесса управления изменениями ресурсов ИТ, Оптимизировать процесс управления ресурсами ИТ</p> <p>Знания: Стандарты и методики управления изменениями ресурсов ИТ, Методики управления процессами ИТ</p>	<p>соответствие их содержания требованиям, приведённым в п.12.1</p>	<p>функций, трудовых действий в реальных или модельных условиях № 12.2</p>
ТФ Управление качеством ресурсов ИТ А/01.6	<p>Соответствие правилам наличия необходимых разделов в содержании</p>	<p>Портфолио №12.3</p>
ТФ Управление ИТ-инфраструктурой А/02.6		
ТФ Управление расходами на ИТ А/03.6		
ТФ Управление изменениями ресурсов ИТ А/04.6		
ТФ Управление отношениями поставщиками и потребителями ресурсов ИТ А/05.6		
ТФ Управление персоналом, обслуживающим ресурсы ИТ В/06.7		
ТФ Управление информационной безопасностью ресурсов ИТ А/07.6		

7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий:

а) материально-технические ресурсы для обеспечения теоретического этапа:

- выделенное помещение для размещения одновременно 5 - 10 человек (из расчёта не менее 2,5 кв.м на одного соискателя и одного эксперта), отапливаемое, обеспеченное средствами кондиционирования;
- персональное рабочее место соискателя: стол, стул, персональный компьютер (ЦП с частотой не менее 3-ГГц, ОП не менее 4 Гб) с установленным ПО MS Office версии 2010 и выше (по числу соискателей);
- на персональном компьютере соискателя должна быть установлена система контроля знаний с возможностью автоматизированной оценки результатов соискателя и их сохранения на независимый сервер; при использовании онлайн системы тестирования необходим устойчивый доступ в сеть Интернет;
- персональное рабочее место эксперта: стол, стул (по числу экспертов);
- устройство для ведения хронометража процесса экзамена;
- устройство вывода информации на печать;

Помещение для проведения теоретического этапа профессионального экзамена и персональные рабочие места должны соответствовать на день проведения профессионального экзамена:

1. Всем актуальным и действующим на территории РФ и субъекте РФ, в котором проводится профессиональный экзамен, нормативным актам в области охраны труда, здоровья и противопожарной безопасности;
2. Утвержденным центром оценки квалификации (либо экзаменационным центром) внутренним правилам организации режима.

Для организации процедуры апелляций класс оснащается видеокамерами с возможностью записи звука и видео с качеством, пригодным для однозначного понимания при воспроизведении, так, чтобы помещение полностью просматривалось и прослушивалось:

- камера устанавливается позади соискателей, на высоте около 2-2,5м;
 - параметры видео выбираются ЦОК самостоятельно, при этом они должны соответствовать требованиям: количество кадров в секунду - не менее 10, цветная запись;
 - рекомендуемые установки: Color, 352x240, MPEG4, Key frame 120, Vitrate - 768 Kb или quality – good;
 - камера должна быть установлена заранее, минимум за 30 минут до начала экзамена для ее проверки и настройки;
 - запрещается управление видеокамерой во время экзамена.
- для экспертов: комплект оценочных средств на бумажном носителе (в т.ч. ключи к заданиям и критерии оценки); пишущие принадлежности и бумага формата А4 в необходимом количестве;
 - для соискателей: канцелярские принадлежности (бумага – не менее 5 листов формата А4 на одного соискателя; ручка и/или карандаш – по числу соискателей); экзаменационный лист, содержащий вопросы и поля для заполнения (выбора вариантов или чисел при вычислениях) – в случае проведения тестирования без использования ПЭВМ. Ответы должны вноситься в бланк шариковой ручкой четкими знаками, исправления подтверждаются подписью соискателя и записью «исправленному верить» рядом с исправлением.

б) материально-технические ресурсы для обеспечения практического этапа профессионального экзамена: аналогично материально-техническим ресурсам для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена. Доступ в интернет должен быть отключён.

(оборудование, инструмент, оснастка, материалы, средства индивидуальной защиты, экзаменационные образцы и другие)

8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий:

Проведение практического этапа экзамена должно обеспечиваться следующими присутствующими непосредственно в помещении проведения экзамена или в смежном с ним (при этом не допускается покидание помещения вместе с экзаменуемыми любого члена оценочной комиссии) штатными сотрудниками ЦОК или работающими по договору ГПХ.

Роль	Требования к образованию, опыту работы, наличию знаний и умений	Количество
Председатель экзаменационной комиссии	<p>1. Высшее образование в области менеджмента и/или информационных технологий (специалитет, магистратура) и опыт работы по профильной для профессионального стандарта «Менеджер по ИТ» деятельности не менее 5 лет на должности, соответствующей 6-ому и выше квалификационному уровню</p> <p>ИЛИ</p> <p>Опыт работы по профильной для профессионального стандарта «Менеджер по ИТ» специальности не менее 10-и лет на должности, соответствующей 7-ому и выше квалификационному уровню.</p> <p>2. Подтверждение наличия:</p> <p>Знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые акты (НПА) в области независимой оценки квалификации и особенности их применения при проведении профессионального экзамена; - НПА, регулирующие вид профессиональной деятельности и проверяемую квалификацию (профессиональные стандарты, действующие отраслевые и прочие квалификационные требования, ЕКС, ЕТКС и т.п.); - методы проведения профессионального экзамена в соответствии с Правилами, приведёнными в Приказе N759н от 19 декабря 2016 г.; - требования и порядок проведения теоретической и практической части профессионального экзамена и документирования результатов оценки; <p>Умений:</p>	1

	<ul style="list-style-type: none"> - применять оценочные средства; - анализировать полученную при проведении профессионального экзамена информацию, проводить экспертизу документов и материалов; - проводить осмотр и экспертизу объектов, используемых при проведении профессионального экзамена; - проводить наблюдение за ходом профессионального экзамена; - принимать экспертные решения по оценке квалификации на основе критериев оценки, содержащихся в оценочных средствах; - формулировать, обосновывать и документировать результаты профессионального экзамена; - использовать информационно-коммуникационные технологии и программно-технические средства, необходимые для подготовки и оформления экспертной документации. 	
<p>Член экспертной комиссии (эксперт по оцениваемому виду деятельности)</p>	<p>1. Высшее образование в области менеджмента и/или информационных технологий (специалитет, магистратура) и опыт работы по профильной для профессионального стандарта «Менеджер по ИТ» деятельности не менее 3 лет на должности, соответствующей 6-ому и выше квалификационному уровню</p> <p>ИЛИ</p> <p>Опыт работы по профильной для профессионального стандарта «Менеджер по ИТ» деятельности не менее 5 лет на должности, соответствующей 7-ому и выше квалификационному уровню</p> <p>2. Подтверждение наличия:</p> <p>Знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые акты (НПА) в области независимой оценки квалификации и особенности их применения при проведении профессионального экзамена; - НПА, регулирующие вид профессиональной 	<p>Не менее 2 экспертов*</p>

	<p>деятельности и проверяемую квалификацию (профессиональные стандарты, действующие отраслевые и прочие квалификационные требования, ЕКС, ЕТКС и т.п.);</p> <ul style="list-style-type: none"> - методы оценки квалификации, в соответствии с Правилами, приведёнными в Приказе N759н от 19 декабря 2016 г.; - требования и порядок проведения теоретической и практической части профессионального экзамена и документирования результатов оценки; <p>Умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять оценочные средства; - анализировать полученную при проведении профессионального экзамена информацию, проводить экспертизу документов и материалов; - проводить осмотр и экспертизу объектов, используемых при проведении профессионального экзамена; - проводить наблюдение за ходом профессионального экзамена; - принимать экспертные решения по оценке квалификации на основе критериев оценки, содержащихся в оценочных средствах; - формулировать, обосновывать и документировать результаты профессионального экзамена; - использовать информационно-коммуникационные технологии и программно-технические средства, необходимые для подготовки и оформления экспертной документации. 	
<p>Член экспертной комиссии (эксперт по процедуре независимой оценки квалификации (НОК)) – наблюдение за процедурой экзамена, разъяснение задания, ответы на вопросы соискателей,</p>	<p>1. Высшее образование.</p> <p>2. Подтверждение наличия:</p> <p>Знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> - НПА в области независимой оценки квалификации и особенности их применения при проведении профессионального экзамена; - методы оценки квалификации, в соответствии с Правилами, приведёнными в Приказе N759н от 19 декабря 2016 г.; - требования и порядок проведения теоретической и практической части профессионального экзамена и документирования результатов оценки; 	<p>Не менее 1 эксперта</p>

<p>решение конфликтных и спорных ситуаций во время проведения, перед и после экзамена и т.д.</p>	<p>Умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать полученную при проведении профессионального экзамена информацию, проводить экспертизу документов и материалов; - проводить наблюдение за ходом профессионального экзамена; - документировать результаты профессионального экзамена; - использовать информационно-коммуникационные технологии и программно-технические средства, необходимые для подготовки и оформления экспертной документации. 	
--	---	--

* в случае, если эксперт по оцениваемому виду деятельности имеет от СПК-ИТ подтверждение наличия знаний и умений, которыми должен обладать эксперт по процедуре НОК, он может совмещать эти роли.

Общие требования

к экспертной комиссии:

1. Состав экспертной комиссии при проведении экзамена: председатель комиссии; и не менее: 2-х экспертов по оцениваемому виду деятельности и 1 эксперт по процедуре независимой оценки квалификаций. При совмещении одним членом комиссии ролей эксперта по оцениваемому виду деятельности и эксперта по процедуре НОК комиссия может состоять из 3-х человек.
2. Все эксперты, принимающие участие в работе экспертной комиссии, должны иметь подтвержденную Советом по профессиональным квалификациям в области информационных технологий (СПК-ИТ) квалификацию, удовлетворяющую требованиям, определенным в настоящем оценочном средстве.

к членам экспертной комиссии:

1. Наличие коммуникативных навыков (способность взаимодействовать с соискателями в процессе проведения экзаменационных процедур).
2. Отсутствие ситуации конфликта интереса в отношении конкретных соискателей.

(требования к квалификации и опыту работы, особые требования к членам экспертной комиссии)

9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости): специальные требования отсутствуют
(проведение обязательного инструктажа на рабочем месте и другие)

10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена:

1. Какое понимание качества используется при оценке качества ресурсов ИТ? Выберите один правильный ответ.
 1. Это степень соответствия характеристик ресурса ИТ требованиям
 2. Это правила поведения ресурса ИТ в определенных условиях
 3. Это соответствие процессов управления ИТ корпоративным стандартам
 4. Это обеспечение требуемой функциональности
 5. Это результат обработки анкет пользователей по оценке ресурса

2. Какие ресурсы из нижеперечисленных относятся к ресурсам ИТ? Выберите все правильные варианты ответа.
 1. Информационные системы
 2. Здания и сооружения, в которых нет ЦОД
 3. Данные и информация
 4. Станки и оборудование
 5. Операционные системы и СУБД
 6. Бизнес-процессы
 7. Организационная структура

3. Какие стандарты определяют деятельность по управлению качеством ресурсов ИТ? Выберите все правильные варианты ответа.
 1. ГОСТ Р 53647.3-2010. Менеджмент непрерывности бизнеса.
 2. Система стандартов ГОСТ Р ИСО/МЭК 2500n «Требования и оценка качества систем и программного обеспечения (Systems and Software Quality Requirements and Evaluation - SQuaRE). Требования и оценка качества систем и программных продуктов.»
 3. ГОСТ Р ИСО/ТС 8000-1-2009 Качество информационных данных. Часть 1. Обзор
 4. ГОСТ-Р ИСО/МЭК 15910—2002 «Процесс создания документации пользователя программного средства»
 5. ГОСТ 34.602-89. «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы»
 6. ГОСТ 34.601-90 «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания.»

4. Какие модели качества определены в Systems and Software Quality Requirements and Evaluation - SQuaRE? Выберите все правильные варианты ответа.
1. Модель качества при использовании
 2. Модель качества требований к ресурсу
 3. Модель качества продукта,
 4. Модель удовлетворения потребностей пользователей
 5. Модель качества данных
 6. Модель эффективности ресурса
5. Что является основой моделей качества ресурсов ИТ? Выберите один правильный ответ.
1. Правила оценки качества
 2. Примеры ресурсов хорошего и плохого качества
 3. Система характеристик
 4. Анкеты для определения оценки качества пользователями
 5. Графическая структура, описывающая ресурс ИТ
6. Требования каких групп заинтересованных лиц учитываются при управлении качеством ресурсов ИТ? Выберите все правильные варианты ответа.
1. Руководители
 2. Основной пользователь - лицо, взаимодействующее с системой для достижения основных целей
 3. Клиенты
 4. Вторичные пользователи - лица, осуществляющие поддержку
 5. Косвенный пользователь - лицо, которое получает результаты, но не взаимодействует с системой
 6. Партнеры
 7. Конкуренты
7. На каких стандартах и лучших практиках основывается управление ИТ-инфраструктурой? Выберите все правильные варианты ответа.
1. ITIL v3 (IT Infrastructure Library — библиотека инфраструктуры информационных технологий)
 2. COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies — «Задачи управления для информационных и смежных технологий»)
 3. ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества – Требования»
 4. ГОСТ Р 53647.3-2010. Менеджмент непрерывности бизнеса.

5. ГОСТ 34.601-90 «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания.»
8. Каковы взаимоотношения между ИТ-инфраструктурой и архитектурой предприятия (Enterprise Architecture)? Выберите один правильный ответ.
1. ИТ-инфраструктура определяет архитектуру предприятия
 2. Архитектура предприятия определяет ИТ-инфраструктуру
 3. ИТ-инфраструктура является компонентом архитектуры предприятия
 4. Архитектура предприятия является компонентом ИТ-инфраструктуры
 5. ИТ-инфраструктура и архитектура предприятия не связаны между собой
9. Каковы взаимоотношения между ИТ-инфраструктурой и архитектурой бизнеса? Выберите один правильный ответ.
1. ИТ-инфраструктура определяет архитектуру бизнеса
 2. Архитектура бизнеса определяет ИТ-инфраструктуру
 3. ИТ-инфраструктура является компонентом архитектуры бизнеса
 4. Архитектура бизнеса является компонентом ИТ-инфраструктуры
 5. ИТ-инфраструктурой и архитектурой бизнеса не связаны между собой
10. Какие из перечисленных ниже новых технологий относятся к новым методам управления ИТ-инфраструктурой? Выберите все правильные варианты ответов.
1. Облачные вычисления
 2. Корпоративная мобильность
 3. Геймификация
 4. Кастомизация
 5. Большие данные
 6. 3D-печать
 7. Блокчейн
11. Какими процессами/функциями определяется управление расходами на ИТ в ITIL v3 2011 г.? Выберите один правильный ответ.
1. Процессы оплаты счетов, связанных с процессами ИТ

2. Процессы оплаты счетов, связанных с проектами ИТ
 3. Функции и процессы необходимые для управления бюджетом, учета и возмещения затрат поставщику услуг
 4. Процессы, выполняемые специалистами ИТ совместно с финансовыми службами
 5. Процессы, выполняемые финансовыми службами для ИТ-подразделения
12. В какой из книг ITIL v3 описываются процессы управления расходами на ИТ? Выберите один правильный ответ.
1. Service Strategy
 2. Service Design
 3. Service Transition
 4. Service Operation
 5. Service Continual Improvement
13. Каковы взаимоотношения между конфигурационной единицей и финансовым активом? Выберите все правильные варианты ответа.
1. Конфигурационная единица может являться финансовым активом
 2. Конфигурационная единица может не являться финансовым активом
 3. В финансовый актив всегда входит не более одной конфигурационной единицы
 4. В конфигурационную единицу всегда входит не более одного финансового актива
 5. Количество финансовых активов и конфигурационных единиц всегда одинаково
14. С помощью какого метода определяется бюджет на ИТ в ITIL v3? Выберите один правильный ответ.
1. Методы обоснования расходов процессов ИТ
 2. Методы обоснования расходов проектов ИТ
 3. Метод учёта затрат на проекты и процессы, связанные с ИТ
 4. Метод поиска источников и распределения денег на специфические цели и проекты ИТ
 5. Метод планирования затрат на оплату ИТ-специалистов
15. Что можно не учитывать при управлении расходами на ИТ? Выберите все правильные варианты ответа.

1. Требования законодательства
 2. Корпоративные стандарты и политики по управлению расходами
 3. Стандарты и лучшие практики управления расходами на ИТ
 4. Опыт партнеров по управлению расходами на ИТ
 5. Потребности клиентов
 6. Опыт ведения домашнего бюджета руководством компании
16. Какие типы затрат на ИТ необходимо учитывать? Выберите все правильные варианты ответа.
1. Сервисные затраты
 2. Ресурсные затраты
 3. Затраты на одного сотрудника
 4. Прямые затраты
 5. Косвенные затраты
 6. Затраты провайдеров ИТ-сервисов
17. Какие методы распределения затрат по кост-центрам отражают вклад подразделения в результаты организации? Выберите все правильные варианты ответов.
1. По числу сотрудников подразделений
 2. По уровню зрелости подразделения в области ИТ
 3. По числу совершенных транзакций
 4. По количеству обработанных запросов в Сервис Деск
 5. По количеству занимаемых помещений
 6. По занимаемой площади
18. Чем определяется совокупная стоимость владения ресурсом ИТ (Total cost of ownership)? Выберите один правильный вариант ответа.
1. Затратами на приобретение ресурса ИТ
 2. Затратами на поддержку ресурса ИТ
 3. Затратами на все ресурсы ИТ, деленные на количество таких ресурсов
 4. Затратами на поддержку ресурса ИТ
 5. Затратами на конфигурационную единицу в течение её полного жизненного цикла
19. В какой книге ITIL v3 описан процесс управления изменениями? Выберите один правильный ответ.

1. Service Strategy
2. Service Design
3. Service Transition
4. Service Operation
5. Service Continual Improvement

20. Какие типы изменений определены в ITIL v3? Выберите все правильные варианты ответа.

1. Проактивные, когда организации ищет возможности улучшения бизнес-результатов
2. Реактивные, которые определяются устранением ошибок и адаптацией к изменившимся внешним условиям
3. Внутренние, которые определяются внутренней средой организации
4. Внешние, которые определяются внешней средой организации
5. Обоснованные, для которых существует расчет эффективности
6. Волюнтаристские, определяемые требованиями руководства без обоснования эффективности

21. Что относится к целям процесса управления изменениями в соответствии с ITIL v3? Выберите все правильные варианты ответа.

1. Обеспечение коммуникаций с заинтересованными лицами по изменениям
2. Обеспечение удовлетворенности заинтересованных лиц
3. Выполнение изменений максимально быстро
4. Выполнение изменений максимально дешево
5. Оптимизация рисков, связанных с изменениями

22. Как в ITIL v3 определяется запрос на изменение? Выберите один правильный ответ.

1. Формальный запрос на изменение конфигурационной единицы
2. Форма, которая заполняется специалистом ИТ для выполнения изменения
3. Структура, описывающая изменение и включающая оценку его стоимости
4. Бумажный документ, который отражает потребность в выполнении изменения
5. Заявка пользователя, требующая отклика

23. Какие типы изменений определены в ITIL v3? Выберите один правильный ответ.
1. Срочные, нормальные и стандартные изменения
 2. Простые, сложные и средние изменения
 3. Высокорисковые и низкорисковые изменения
 4. Опасные и безопасные изменения
 5. Пользовательские и регулярные
24. Как определяется в ITIL v3 процесс управления взаимоотношениями с поставщиками? Выберите один правильный ответ.
1. Процесс, ответственный за выбор поставщиков и обоснование выбора
 2. Процесс, отвечающий за оценку поставщиков и отказ от продолжения взаимодействия с недобросовестными поставщиками
 3. Процесс, ответственный за обеспечение того, что договоры с поставщиками соответствуют требованиям бизнеса, и все поставщики выполняют свои контрактные обязательства
 4. Процесс, отвечающий за организацию встреч и официальную переписку с поставщиками
 5. Процесс ранжирования поставщиков
25. Какие категории поставщиков определения определены в ITIL v3? Выберите все правильные варианты ответа.
1. Потенциальные и реальные
 2. Стратегические и тактические,
 3. Операционные и товарные
 4. Эффективные и неэффективные
 5. Глобальные и локальные
26. В чём заключается разница между ролями заказчика и пользователя? Выберите все правильные варианты ответов.
1. Заказчик определяет требования к ресурсам, а пользователь не может принимать в этом участие
 2. Заказчик всегда согласовывает приобретение новых ресурсов и изменение существующих, а пользователь никогда
 3. Пользователь использует ресурс, а заказчик нет
 4. Заказчик может быть инициатором запроса на изменение, а пользователь – нет
 5. Пользователь имеет доступ к ресурсу, а заказчики - нет

6. Заказчики формируют требования и согласовывают приобретение ресурса, а пользователи - нет
27. Расположите методы взаимодействия с потребителями ресурсов ИТ в порядке от наиболее эффективных к наименее эффективным. Запишите ответ в виде последовательности цифр: 2, 1...
1. Система Service Desk
 2. Ежеквартальный опрос потребителей
 3. Регулярное обучение потребителей использованию ресурсов ИТ
 4. Тестирование потребителей на умение использовать ресурсы ИТ в своей деятельности
 5. Включение результатов тестирования потребителей на умение использовать ресурсы ИТ в своей деятельности в систему мотивации, оценки и найма персонала
28. Какие законы и стандарты необходимо учитывать при выборе поставщиков ресурсов ИТ? Выберите все правильные варианты ответов.
1. ФЗ 152 Закон о персональных данных
 2. ГОСТ Р ИСО 20000 2013 «Информационная технология. Управление услугами»
 3. Для государственных организаций - ФЗ 44 «О госзакупках»
 4. Для государственных организаций - ФЗ 223 "О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц"
 5. ГОСТ 34.602 "Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы"
 6. ГОСТ Р ИСО 9001 "Системы менеджмента качества. Требования"
29. Что такое роль в соответствии с ITIL v3? Выберите один правильный ответ.
1. Список функций, выполняемых сотрудником или группой сотрудников
 2. Набор обязанностей, активностей и прав, присвоенных сотруднику или группе сотрудников
 3. Система полномочий, относящихся к выполнению сотрудником своих обязанностей
 4. Основа должностных обязанностей, относящихся к выполнению сотрудником своих обязанностей

5. Правила выполнения должностных обязанностей
6. Описание принципов взаимоотношений сотрудника с другими сотрудниками и подразделениями

30. Какие из нижеприведенных утверждений верны в соответствии с ITIL v3? Выберите все правильные варианты ответов.

1. Один сотрудник может совмещать несколько ролей
2. Один сотрудник может выполнять только одну роль
3. Одну роль могут выполнять разные сотрудники
4. Одну роль может выполнять только один сотрудник
5. Одна роль не может быть разделена между сотрудниками
6. Одна роль может быть разделена между сотрудниками
7. Роль существует вне процессов и функций

31. Расставьте методы управления персоналом, обслуживающим ресурсы ИТ, в порядке от наиболее эффективных к наименее эффективным. Запишите ответ в виде последовательности цифр: 2, 1...

1. Использование системы Service Desk для контроля персонала
2. Разработка системы KPI оценки работы каждого сотрудника и мотивация сотрудников на достижения поставленных целей
3. Регулярное развитие персонала
4. Контроль трудовой дисциплины
5. Разработка сложной системы мотивации
6. Оценка 360°

32. Какие из нижеперечисленных методов относятся к реактивным действиям персонала по обеспечению работоспособности ресурсов ИТ в соответствии с ITIL v3? Выберите все правильные варианты ответов.

1. Моделирование ситуации, которая вызвала неработоспособность ресурса ИТ
2. Выявление ситуаций, которые могут вызвать неработоспособность ресурса ИТ
3. Закупка оборудования только по утвержденному запросу на изменение
4. Закупка оборудования до выхода ресурса ИТ из строя
5. Планирование запросов на изменение по произошедшим инцидентам и запросам пользователей
6. Планирование запросов на изменение на основании контроля функционирования ресурсов ИТ

7. Планирование запросов на изменение только на основании запросов заказчиков
 8. Планирование запросов на изменение только на основании полной неработоспособности ресурсов ИТ
33. Какие из нижеперечисленных методов относятся к проактивным действиям персонала по обеспечению работоспособности ресурсов ИТ в соответствии с ITIL v3? Выберите все правильные варианты ответов.
1. Моделирование ситуации, которая вызвала неработоспособность ресурса ИТ
 2. Выявление ситуаций, которые могут вызвать неработоспособность ресурса ИТ
 3. Закупка оборудования только по утвержденному запросу на изменение
 4. Закупка оборудования до выхода ресурса ИТ из строя
 5. Планирование запросов на изменение по произошедшим инцидентам и запросам пользователей
 6. Планирование запросов на изменение на основании контроля функционирования ресурсов ИТ
 7. Планирование запросов на изменение только на основании запросов заказчиков
 8. Планирование запросов на изменение только на основании полной неработоспособности ресурсов ИТ
34. Какие из нижеперечисленных методов применяются для вовлечения персонала в постоянное улучшение функционирования ресурсов ИТ в соответствии с ITIL v3? Выберите все правильные варианты ответов.
1. Обеспечение доступности данных по функционированию ресурсов ИТ для персонала, отвечающего за них
 2. Обеспечение точности, наглядности и своевременности данных по функционированию ресурсов ИТ для заинтересованных лиц
 3. Строгая регламентация деятельности персонала
 4. Предоставление персоналу возможности инициировать запросы на изменение, обеспечивающие улучшение качества ресурсов ИТ
 5. Предоставление возможности инициировать запросы на изменение только пользователям
 6. Предоставление данных по функционированию ресурсов ИТ только заказчикам

35. Что такое матрица ролей и ответственности RACI? Выберите один правильный ответ.
1. Матрица, определяющая роли и ответственности сотрудников: ответственный, подотчетный, консультант и наблюдатель
 2. Матрица, определяющая права и полномочия при выполнении процессов и функций: руководитель, исполнитель, согласователь и эксперт
 3. Матрица, определяющая структуру подчиненности и взаимодействия сотрудников
 4. Матрица, определяющая действия сотрудников при выполнении задач: постановщик, технический писатель, организатор, тестирующий
 5. Матрица, характеризующая поведение сотрудников при обучении: наставник, преподаватель, ученик, экзаменатор
36. Какое из нижеперечисленных выражений определяет риск в соответствии с ITIL v3? Выберите один правильный ответ.
1. Возможное событие, которое может принести вред или стать причиной потерь организации или повлиять на её способность достигнуть своих целей
 2. Событие, имеющее ненулевую вероятность, которое может повлиять на деятельность организации как положительно, так и негативно
 3. Вероятность того, что внешние условия отрицательно скажутся на деятельности организации
 4. Вероятность того, что внутренние события или внешние условия отрицательно скажутся на деятельности организации
 5. Выраженные в денежном эквиваленте потери или вред для организации в случае совпадения определенных условий
37. Какими параметрами измеряется риск в соответствии с ITIL v3? Выберите все правильные варианты ответов.
1. Вероятность наступления угрозы
 2. Потери, которые могут произойти при наступлении рискованного события
 3. Объем активов ИТ, которые могут пострадать от угрозы
 4. Бюджет, отведенный для сокращения вероятности наступления рискованного события

5. Бюджет, отведенный для предотвращения наступления рисковогособытия
 6. Бюджет, отведенный для сокращения отрицательного воздействия рисковогособытия в случае его наступления
38. Какие методы защиты информации используются для обеспечения безопасности ресурсов ИТ в соответствии с ИСО/МЭК 27001? Выберите все правильные варианты ответов.
1. Создание и поддержка в актуальном состоянии реестра активов ИТ
 2. Определение, документирование и внедрение правил использования активов ИТ
 3. Классификация информации по критичности для организации, уязвимости и требований к ней законодательства
 4. Выделение бюджета на выполнение требований защиты информации
 5. Создание коллегиального органа по защите информации
 6. Обучение ответственных сотрудников принципам защиты информации
39. Какие действия необходимо предпринять с правами доступа к ресурсам ИТ сотрудников и организаций по окончании срока их найма или прекращения действия договора в соответствии с ИСО/МЭК 27001? Выберите один правильный ответ.
1. Права доступа должны быть удалены
 2. Права доступа должны быть скорректированы
 3. Права доступа должны быть оставлены без изменения
 4. Права доступа должны быть переданы другим лицам
 5. Права доступа должны быть переданы другой организации
40. Для чего предназначены зоны безопасности в соответствии с ИСО/МЭК 27001? Выберите один правильный ответ.
1. Для предотвращения неразрешенного физического доступа, ущерба и вмешательство в ресурсы ИТ и информацию, которая на них расположена
 2. Для разделения всех ресурсов ИТ по уровню требуемой защиты
 3. Для географического зонирования помещений организации по типам ресурсов ИТ
 4. Для географического зонирования помещений организации по ответственности за обеспечение информационной безопасности

5. Для разделения помещения организации на опасные и безопасные зоны

11. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена:

№ задания	Правильные варианты ответа, модельные ответы и (или) критерии оценки	Вес или баллы, начисляемые за правильно выполненное задание
1		1
2		1
3		1
4		1
5		1
6		1
7		1
8		1
9		1
10		1
11		1
12		1
13		1
14		1
15		1
16		1
17		1
18		1
19		1
20		1

№ задания	Правильные варианты ответа, модельные ответы и (или) критерии оценки	Вес или баллы, начисляемые за правильно выполненное задание
21		1
22		1
23		1
24		1
25		1
26		1
27		1
28		1
29		1
30		1
31		1
32		1
33		1
34		1
35		1
36		1
37		1
38		1
39		1
40		1

Вариант соискателя формируется в соответствии со спецификацией и содержит 40 заданий. Баллы, полученные за выполненное задание, суммируются.

Максимальное количество баллов – 40.

Решение о допуске к практическому этапу экзамена принимается при условии достижения набранной суммы баллов от 32 баллов и более.

12. Задания для практического этапа профессионального экзамена:

а) задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в реальных или модельных условиях:

12.1

Задание на выполнение трудовой функции А03/6 Управление расходами на ИТ	
Типовое задание: Сформировать структуру бюджета на обслуживание ERP-системы	
Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки
1	2
ТФ Управление расходами на ИТ А03/6 ТД: Планирование расходов на ИТ	Сформированная готовность соискателя выполнять трудовую функцию определяется полнотой описания статей расходов, а именно, наличием следующих содержательных разделов: <ul style="list-style-type: none"> • Обслуживание пользователей • Осуществление изменений • Обновление парка компьютеров • Непредвиденные расходы. • Поддержка ERP-системы вендором • Обучение сотрудников
Условия выполнения задания:	
1. Место (время) выполнения задания: ЦОК или другое специально оборудованное помещение	
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.	
3. Соискатель описывает статьи бюджета в формате документа MS Word или MS Excel	

12.2

Задание на выполнение трудовой функции А04/6 Управление изменениями ресурсов ИТ	
Типовое задание: Описать процесс управления изменениями программной системы ERP	
Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки
1	2
ТФ Управление изменениями	Сформированная готовность соискателя выполнять

<p>ИТ, вовлечение и привлечение необходимых ресурсов Умение: Управлять процессами, оценивать и контролировать качество процесса управления изменениями ресурсов ИТ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Цели процесса • Графическая схема процесса в формате Swim Lane или BPMN • Наличие входов и выходов процесса • Параметры качества процесса 	
<p>Условия выполнения задания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Место (время) выполнения задания: ЦОК или другое специально оборудованное помещение 2. Максимальное время выполнения задания: 25 мин. 3. Соискатель описывает процесс в формате документа MS Word, для графического представления процесса возможно использовать MS Visio; графическое представление должно быть описано в формате документа MS Word 		

При проведении практической части профессионального экзамена запрещается:

- использование мобильных телефонов, планшетов, смартфонов и других электронных устройств;
- использование внешних носителей информации;
- прослушивание музыки, в том числе с помощью наушников;
- общение с другими соискателями, обмен сообщениями и т.п.

За 30, 15, 5, 1 минуту и 10 секунд до окончания практической части профессионального экзамена соискателям должно быть сообщено об оставшемся времени. После истечения времени экзамена соискатели должны прекратить выполнение заданий на ЭВМ и покинуть место выполнения задания.

После практического этапа экзамена предусмотрен перерыв в 15 мин.

12.3 б) задание для оформления и защиты портфолио:

(собрать, оформить и представить портфолио работ или документов, отражающих выполнение трудовых функций, соответствующих квалификации)

Соискатель собирает и предоставляет документы и иные материалы, отражающие выполнение трудовых функций.

По требованию соискателя в случае требований службы безопасности организации, в которой он (она) осуществляет выполнения трудовой деятельности, процедура собеседования по материалам портфолио может проходить в закрытом режиме, в присутствии только экспертной комиссии, а портфолио публиковаться с необходимыми купюрами, согласованными со службой безопасности организации.

12.3.1 ТФ Управление качеством ресурсов ИТ А/01.6

Задание: Соискатель собирает и предоставляет документы и иные материалы, отражающие управление качеством ресурсов ИТ, такие как:

Система характеристик качества ресурсов ИТ
Результаты мониторинга качества ресурсов ИТ

Отчеты по характеристикам качества ресурсов ИТ.

Документы могут быть предоставлены в следующей форме:

- Протоколы заседаний
- Корпоративная документация и приложения к ней
- Распечатки из автоматизированных систем
- Письма, в том числе электронные.

По каждому из представленных материалов Соискатель должен указать, является ли он автором, инициатором, согласующим лицом или исполнителем представленного материала.

Представленные документы описываются Соискателем в сопроводительной записке, являющейся неотъемлемой частью портфолио.

12.3.2 ТФ Управление ИТ-инфраструктурой А/02.6

Задание: Соискатель собирает и предоставляет документы и иные материалы, отражающие управление ИТ-инфраструктурой, такие как

Регламент управления ИТ-инфраструктурой
База данных конфигурационных единиц
База данных ИТ-активов

Документы могут быть предоставлены в следующей форме:

- Протоколы заседаний
- Корпоративная документация и приложения к ней
- Распечатки из автоматизированных систем
- Согласованные руководством проекты документов
- Записи телефонных переговоров, конференций в том числе видеоконференций
- Договоры с третьими сторонами.
- Письма, в том числе электронные.

По каждому из представленных материалов Соискатель должен указать, является ли он автором, инициатором, согласующим лицом или исполнителем представленного материала.

Представленные документы описываются Соискателем в сопроводительной записке, являющейся неотъемлемой частью портфолио.

12.3.3 ТФ Управление расходами на ИТ А/03.6

Задание: Соискатель собирает и предоставляет документы и иные материалы, отражающие управление расходами на ИТ, такие как

Статьи бюджета расходов на ИТ
Примеры бюджетов на ИТ
Регламент процесса управления расходами на ИТ.

Документы могут быть предоставлены в следующей форме:

- Протоколы заседаний
- Корпоративная документация и приложения к ней

- Распечатки из автоматизированных систем
- Согласованные руководством проекты документов
- Записи телефонных переговоров, конференций в том числе видеоконференций
- Письма, в том числе электронные.

По каждому из представленных материалов Соискатель должен указать, является ли он автором, инициатором, согласующим лицом или исполнителем представленного материала.

Представленные документы описываются Соискателем в сопроводительной записке, являющейся неотъемлемой частью портфолио.

12.3.4 ТФ Управление изменениями ресурсов ИТ А/04.6

Задание: Соискатель собирает и предоставляет документы и иные материалы, отражающие управление изменениями ресурсов ИТ, такие как

- Регламент управления изменениями ресурсов ИТ
- Блок-схему управления изменениями ресурсов ИТ
- Инструкции пользователя по подаче заявок на изменения ресурсов ИТ
- Инструкции службы поддержки по управлению изменениями ресурсов ИТ
- Шаблон запроса на изменение

Документы могут быть предоставлены в следующей форме:

- Протоколы заседаний
- Корпоративная документация и приложения к ней
- Распечатки из автоматизированных систем
- Технические задания и технические требования
- Согласованные руководством проекты документов
- Должностные инструкции и положения о подразделениях
- Записи телефонных переговоров, конференций в том числе видеоконференций
- Договоры с третьими сторонами.
- Письма, в том числе электронные.

По каждому из представленных материалов Соискатель должен указать, является ли он автором, инициатором, согласующим лицом или исполнителем представленного материала.

Представленные документы описываются Соискателем в сопроводительной записке, являющейся неотъемлемой частью портфолио.

12.3.5 ТФ Управление отношениями с поставщиками и потребителями ресурсов ИТ А/05.6

Задание: Соискатель собирает и предоставляет документы и иные материалы, отражающие управление отношениями с пользователями и поставщиками сервисов ИТ, такие как

Регламент обслуживания
Инструкции по использованию ресурсов ИТ
Программы обучения потребителей
Инструкции сервисной службы
Анкеты оценки удовлетворенности потребителей
Тендерную документацию по выбору поставщиков
Методику выбора поставщиков
Решения о выборе поставщиков
Таблицы сравнения поставщиков

Документы могут быть предоставлены в следующей форме:

- Протоколы заседаний
- Корпоративная документация и приложения к ней
- Распечатки из автоматизированных систем
- Согласованные руководством проекты документов
- Должностные инструкции и положения о подразделениях
- Записи телефонных переговоров, конференций в том числе видеоконференций
- Договоры с третьими сторонами.
- Письма, в том числе электронные
- Тендерная документация.

По каждому из представленных материалов Соискатель должен указать, является ли он автором, инициатором, согласующим лицом или исполнителем представленного материала.

Представленные документы описываются Соискателем в сопроводительной записке, являющейся неотъемлемой частью портфолио.

12.3.6 ТФ Управление персоналом, обслуживающим ресурсы ИТ В/06.6

Задание: Соискатель собирает и предоставляет документы и иные материалы, отражающие управление персоналом, обслуживающим ресурсы ИТ, такие как

Стратегия и политики
Регламенты
Ролевая модель
Организационная структура
Система мотивации персонала
Гребенка компетенций
Профили вакансий
Оценка компетенций

Документы могут быть предоставлены в следующей форме:

- Протоколы заседаний
- Корпоративная документация и приложения к ней
- Распечатки из автоматизированных систем

- Согласованные руководством проекты документов
- Должностные инструкции и положения о подразделениях
- Записи телефонных переговоров, конференций в том числе видеоконференций
- Договоры с третьими сторонами.
- Письма, в том числе электронные
- Тендерная документация.

По каждому из представленных материалов Соискатель должен указать, является ли он автором, инициатором, согласующим лицом или исполнителем представленного материала.

Представленные документы описываются Соискателем в сопроводительной записке, являющейся неотъемлемой частью портфолио.

12.3.7. ТФ Управление информационной безопасностью ресурсов ИТ А/07.6

Задание: Соискатель собирает и предоставляет документы и иные материалы, отражающие управление непрерывностью сервисов ИТ, такие как

Система обеспечения информационной безопасности ресурсов ИТ

Результаты аудита информационной безопасности ресурсов ИТ

Каталог рисков

Документы могут быть предоставлены в следующей форме:

- Протоколы заседаний
- Корпоративная документация и приложения к ней
- Распечатки из автоматизированных систем
- Согласованные руководством проекты документов
- Должностные инструкции и положения о подразделениях
- Записи телефонных переговоров, конференций в том числе видеоконференций
- Договоры с третьими сторонами.
- Письма, в том числе электронные.

По каждому из представленных материалов Соискатель должен указать, является ли он автором, инициатором, согласующим лицом или исполнителем представленного материала.

Представленные документы описываются Соискателем в сопроводительной записке, являющейся неотъемлемой частью портфолио.

12.3.8 Требования к структуре и оформлению портфолио:

В портфолио Соискатель должен отразить цели предоставления сервисов ИТ, учитывающие интересы заинтересованных лиц и вклад ИТ в повышение ценности организации.

Соискатель представляет предложенный материалы в следующей структуре:

- Титульный лист с ФИО Соискателя и контактной информацией

- Введение
- Описание организации
- Описание своей роли в организации, сервисы, за управление которыми отвечает Соискатель, опыт работы
- Семь разделов, являющихся описанием представленных материалов по каждой трудовой функции с указанием, является ли Соискатель автором, инициатором, согласующим лицом или исполнителем представленных материалов.
- Заключение
- Список литературы
- Словарь и расшифровка используемых сокращений
- Приложения

Требования к оформлению портфолио:

- Формат страницы А4 в программе Word 2010 или совместимых, ориентация документа – книжная.
- Поля: Верхнее – 2 см, нижнее – 2 см, левое – 3 см, правое – 1,5 см.
- Шрифт: Times New Roman 14, расстояние между строками – одинарный, выравнивание - по ширине, отступ первой строки – 1,25 см.
- Заголовок: заглавные буквы, полужирный шрифт Times New Roman 16, выравнивание - по центру.
- Подзаголовки: строчные буквы, полужирный шрифт Times New Roman 14, выравнивание - по ширине, без отступа слева и пропуска между подзаголовком и основным текстом.
- Включить автоперенос. Между словами ставится один пробел.
- Номера страниц выполняются 12 шрифтом.
- Объем текста – до 30 страниц через 1 интервал.
- Иллюстрации: встроенные сгруппированные графические объекты.
- Источники информации оформляются списком в конце документа.

(перечисляются конкретные документы, работы, результаты выполненных работ, которые должны войти в портфолио, с указанием формы их представления и другое)

12.3.9. Типовые вопросы для собеседования по материалам портфолио (предусмотрена защита портфолио):

Вопросы, заданные соискателю на собеседовании по материалам портфолио, и ответы соискателя заносятся в специальную ведомость.

12.3.9.1 ТФ Управление качеством ресурсов ИТ А/01.6

№	Вопрос
1	Какие характеристики используете при оценке качества ресурсов ИТ
2	Каков процесс управления качеством ресурсов ИТ
3	Кто отвечает за управление качеством ресурсов ИТ
4	Какова ваша роль в управлении качеством ресурсов ИТ
5	На каком основании принимаются решения о замене ресурса ИТ

12.3.9.2 ТФ Управление ИТ-инфраструктурой А/02.6

№	Вопросы
1	Какие стандарты управления ИТ-инфраструктурой вы используете
3	Какие типовые документы управления ИТ-инфраструктурой разработаны
4	Какова ваша роль в управлении ИТ-инфраструктурой

12.3.9.3 ТФ Управление расходами на ИТ А/03.6

№	Вопросы
1	Каковы основные статьи затрат на ресурсы ИТ и их структура
2	Опишите процесс формирования бюджета на ИТ
3	Как осуществляется оптимизация затрат на ИТ
4	Какова ваша роль в управлении расходами на ИТ

12.3.9.4 ТФ Управление изменениями ресурсов ИТ А/04.6

№	Вопросы
1	Какие стандарты управления изменениями вы используете
2	Кто отвечает за процесс управления изменениями
4	Кто согласовывает изменения и план выполнения изменений
5	Какова ваша роль в процессе

12.3.9.5 ТФ Управление взаимоотношениями с поставщиками и потребителями ресурсов ИТ А/05.6

№	Вопросы
1	Есть ли у вас инструкции потребителей ресурсов ИТ
2	Как часто и каким образом вы проводите обучение потребителей
4	Каким образом осуществляется сбор обратной связи от потребителей
5	Для менеджеров государственных структур: какими законами руководствуетесь при выборе поставщиков
6	Каким образом осуществляется выбор поставщиков
7	Какова ваша роль в управлении взаимоотношениями с поставщиками и потребителями ресурсов

12.3.9.6 ТФ Управление персоналом, обслуживающим ресурсы ИТ А/06.6

№	Вопросы
1	Учитываются ли при подборе персонала как технические, так и коммуникативные компетенции
2	Есть ли процедура адаптации нового сотрудника и какова ваша роль в этой процедуре
3	Каким образом учитывает система мотивации сотрудников их вклад в обслуживание ресурсов ИТ
4	Какова ваша роль в управлении персоналом , обслуживающим ресурсы ИТ

12.3.9.7 ТФ Управление информационной безопасностью ресурсов ИТ А/07.6

№	Вопросы
1	Какой процесс используете для организации управления информационной безопасностью ресурсов ИТ
2	Кто отвечает за управление информационной безопасностью ресурсов ИТ и кто его контролирует

3	Каковы основные риски управления ресурсами ИТ
4	Какова ваша роль в управлении информационной безопасностью ресурсов ИТ

12.3.10 Критерии оценки портфолио (в том числе модельные ответы на типовые вопросы для собеседования):

Портфолио оценивается экспертами по полноте и качеству представленных материалов и их описания, а также их непротиворечивости.

В рамках собеседования по защите портфолио уточняются вопросы, оставшиеся у экспертов после ознакомления с портфолио, и задаются дополнительные вопросы, позволяющие уточнить квалификацию Соискателя, приведенные выше.

Критерии оценки содержания представленных материалов по отдельным трудовым функциям, выполнение которых описано в портфолио, приведены ниже:

12.3.10.1 Трудовая функция «Управление качеством ресурсов ИТ» А/01.6

№	Умения, знания	Критерии оценки
1	Умение: Определять соответствие качества ресурсов ИТ потребностям Знание: Способы определения потребностей в уровне качества ресурсов ИТ	Сформированная готовность соискателя выполнять трудовую функцию определяется наличием содержательного описания не менее 3 характеристик качества ресурсов ИТ
2	Умение: Контролировать качество ресурсов ИТ Знание: Стандарты и методики оценки качества	Сформированная готовность соискателя выполнять трудовую функцию определяется наличием методики оценки качества ресурсов ИТ для не менее 3 показателей

12.3.10.2 Управление ИТ-инфраструктурой А/02.6

№	Умения, знания	Критерии оценки
1	Умения: Организовать командную работу с использованием внешних подрядчиков Знания: Стандарты и методики	Сформированная готовность соискателя выполнять трудовую функцию определяется наличием следующих содержательных разделов: • Список конфигурационных единиц

	управления ИТ-инфраструктурой	<ul style="list-style-type: none"> • Описание конфигурационных единиц • Параметры конфигурационных единиц
2	<p>Умения: Управлять процессами, оценивать и контролировать качество процессов управления ИТ-инфраструктурой, Контролировать и оптимизировать процесс управления инфраструктурой ИТ</p> <p>Знания: Стандарты и методики управления процессами ИТ</p>	<p>Сформированная готовность соискателя выполнять трудовую функцию определяется наличием следующих содержательных разделов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Описание процесса управления ИТ-инфраструктурой • Блок-схема процесса управления ИТ-инфраструктурой • Цели процесса управления ИТ-инфраструктурой

12.3.10.3 Управление расходами на ИТ А/03.6

№	Умения, знания	Критерии оценки
1	<p>Умения: Управлять финансами ИТ,</p> <p>Знания: Основы экономики и экономики ИТ, Принципы планирования бюджета ИТ</p>	Сформированная готовность соискателя выполнять трудовую функцию определяется наличием содержательного описания не менее 5 статей затрат на ИТ
2	<p>Умения: Планировать бюджет и согласовывать его с заинтересованными лицами</p> <p>Знания: Основы экономики и экономики ИТ</p>	<p>Сформированная готовность соискателя выполнять трудовую функцию определяется наличием следующих содержательных разделов, описывающих совокупную стоимость владения (ТСО):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Прямые и косвенные затраты • Методика отнесения косвенных затрат

12.3.10.4 Управление изменениями ресурсов ИТ А/04.6

№	Умения, знания	Критерии оценки
1	<p>Умения: Управлять процессами, оценивать и контролировать качество процесса управления изменениями ресурсов ИТ</p>	Сформированная готовность соискателя выполнять трудовую функцию определяется наличием в процедуре согласования изменений следующих разделов:

	Знания: Стандарты и методики управления изменениями ресурсов ИТ	<ul style="list-style-type: none"> • Графическая схема процедуры • Текстовое описание процедуры • Порядок согласования срочных изменений
2	<p>Умения: Выявлять потребности в изменениях ресурсов ИТ и работать с пользователями и заказчиками для их выявления</p> <p>Знания: Стандарты и методики управления изменениями ресурсов ИТ</p>	<p>Сформированная готовность соискателя выполнять трудовую функцию определяется наличием в инструкциях пользователя по подаче заявки на изменение следующих разделов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Правила подачи заявки • Шаблон заявки на изменение - • Правила заполнения запроса на изменение
3	<p>Умения: Оптимизировать процесс управления ресурсами ИТ</p> <p>Знания: Методики управления процессами ИТ</p>	<p>Сформированная готовность соискателя выполнять трудовую функцию определяется наличием в плане выполнения изменений следующих разделов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Приоритеты изменений • Сроки выполнения изменений • Риски выполнения изменений

12.3.10.5 Управление отношениями с поставщиками и потребителями ресурсов ИТ А/05.6

№	Умения, знания	Критерии оценки
1	Умения: Эффективно взаимодействовать с потребителями ресурсов ИТ	<p>Сформированная готовность соискателя выполнять трудовую функцию определяется:</p> <p>- наличием в инструкции потребителей по использованию ресурсов ИТ следующих содержательных разделов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Правила подачи заявки • Шаблон заявки • Правила заполнения заявки <p>- наличием в анализе удовлетворенности потребителей следующих содержательных</p>

		<p>разделов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Результаты оценки удовлетворенности потребителей, проведенной не более 1 года назад • Методы обработки результата опроса
2	<p>Умения: Управлять ведением, заключением и выполнением договоров, Проводить конкурсы и тендеры</p> <p>Знания: Корпоративные, отраслевые и государственные стандарты по выбору поставщиков и взаимодействию с ними</p>	<p>Сформированная готовность соискателя выполнять трудовую функцию определяется:</p> <p>наличием в методике выбора поставщиков ресурсов ИТ следующих содержательных разделов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Критерии выбора поставщика • Характеристики поставщиков • Приоритеты характеристик; <p>наличием содержательных правил и результатов оценки поставщиков ресурсов ИТ, проведенной не более 1 года назад</p>

12.3.10.6 Управление персоналом, обслуживающим ресурсы ИТ А/06.6

№	Умения, знания	Критерии оценки
1	<p>Умения: Организовывать разработку и внедрять политики, регламенты, положения, должностные инструкции</p> <p>Знания: Принципы и методики управления персоналом, Кадровый документооборот</p>	<p>Сформированная готовность соискателя выполнять трудовую функцию определяется наличием в должностных инструкциях следующих содержательных разделов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Общие положения • Должностные обязанности • Права • Взаимоотношения по должности • Ответственность
2	<p>Умения: Мотивировать, обучать персонал и создавать условия для его развития, Организовывать разработку</p>	<p>Сформированная готовность соискателя выполнять трудовую функцию определяется наличием в положении о подразделении следующих содержательных</p>

	<p>и внедрять политики, регламенты, положения, должностные инструкции</p> <p>Знания: Принципы и методики управления персоналом</p>	<p>разделов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Цели деятельности подразделения • Структура подразделения • Распределение полномочий
3	<p>Умения: Мотивировать, обучать персонал и создавать условия для его развития</p> <p>Знания: Принципы и методики управления персоналом, Особенности управления персоналом ИТ, Профессиональные стандарты ИТ</p>	<p>Сформированная готовность соискателя выполнять трудовую функцию определяется:</p> <p>наличием в плане обучения персонала следующих содержательных разделов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Цели обучения • Структура системы обучения • Компетенции, формируемые каждым курсом <p>- наличием в методике оценки персонала следующих содержательных разделов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Связь с положением и подразделении и должностными инструкциями • Вклад сотрудника в достижение целей управления ресурсами ИТ • Связь с системой мотивации

12.3.10.7 Управление информационной безопасностью ресурсов ИТ А/07.6

№	Умения, знания	Критерии оценки
1	<p>Умения: Выявлять требования и потребности в области информационной безопасности, Управлять процессами, оценивать и контролировать качество процесса управления информационной безопасностью</p> <p>Знания: Стандарты информационной безопасности, Методики управления процессом информационной безопасности</p>	<p>Сформированная готовность соискателя выполнять трудовую функцию определяется основой политики информационной безопасности на международных или отечественных стандартах или лучших практиках (ISO/IEC 17799:2005, ИСО/МЭК 20000, ГОСТ Р ИСО/МЭК 15408-2008, ГОСТ Р ИСО/МЭК 27001) – 2 балла</p>

12.3.11 .Модельные ответы на типовые вопросы для собеседования⁴:

12.3.11.1 Управление качеством ресурсов ИТ А/01.6

№	Вопрос	Варианты ответов
1	Какие характеристики используете при оценке качества ресурсов ИТ	Надежность, безопасность, совместимость, удобство использования Функциональная пригодность, безопасность, сопровождаемость
2	Каков процесс управления качеством ресурсов ИТ	Регулярно собираются показатели, отражающие параметры качества, отчет предоставляется руководству, на основании отчета принимаются решения о замене ресурсов и/или способов из обслуживания
3	Кто отвечает за управление качеством ресурсов ИТ	Руководитель подразделения Менеджер по качеству Роль разделена между ответственными за ресурсы
4	Какова ваша роль в управлении качеством ресурсов ИТ	Я отвечаю за управление качеством ресурса ИТ: 1С: ERP Сервис Деск Сервера СУБД

⁴ При определении критериев оценки рассматривается соответствие работ, представленных в портфолио (документов, подтверждающих опыт и достижения соискателя), требованиям, предъявляемым к результатам соответствующей деятельности. Критерии оценки защиты (собеседования) должны позволять оценить достоверность информации портфолио, самостоятельность выполнения работ, представленных (описанных) в портфолио, возможно, некоторые трудовые действия, умения и знания.

5	На каком основании принимаются решения о замене ресурса ИТ	На основании отчета о качестве ресурсов ИТ На основании результатов из системы мониторинга функционирования ресурса
---	--	--

12.3.11.2 Управление ИТ-инфраструктурой А/02.6

№	Вопросы	Варианты ответов
1	Какие стандарты управления ИТ-инфраструктурой вы используете	ITIL v3 СОБИТ
3	Какие типовые документы управления ИТ-инфраструктурой разработаны	База данных конфигурационных единиц Еженедельные отчеты состояния конфигурационных единиц Отчеты системы мониторинга ресурсов ИТ
4	Какова ваша роль в управлении ИТ-инфраструктурой	Контроль процесса Ответственный за отдельные конфигурационные единицы

12.3.11.3 Управление расходами на ИТ А/03.6

№	Вопросы	Варианты ответов
1	Каковы основные статьи затрат на ресурсы ИТ и их структура	ФОТ Приобретение ИТ-ресурсов Поддержка и обслуживание ИТ-ресурсов
2	Опишите процесс формирования бюджета на ИТ	Бюджет формируется ответственными за ИТ-ресурсы, согласовывается с руководством ИТ и защищается перед

		бюджетным комитетом
3	Как осуществляется оптимизация затрат на ИТ	Ежегодно производится анализ использования бюджета, выявляются возможности оптимизации затрат на ИТ
4	Какова ваша роль в управлении расходами на ИТ	Отвечаю за расходы на ИТ-ресурс

12.3.11.4 Управление изменениями ресурсов ИТ А/04.6

№	Вопросы	Варианты ответов
1	Какие стандарты управления изменениями вы используете	ИСО 20000 ITIL
2	Кто отвечает за процесс управления изменениями	Я Менеджер Help Desk Ответственный за процесс управления изменениями
3	Кто согласовывает изменения и план выполнения изменений	Ответственный за процесс управления изменениями Директор по ИТ
4	Какова ваша роль в процессе	Ответственный за процесс управления изменениями ИТ-ресурса

12.3.11.5 Управление отношениями с поставщиками и потребителями сервисов ИТ А/05.6

№	Вопросы	Варианты ответов
1	Есть ли у вас инструкции потребителей ресурсов ИТ	Инструкции по работе с Help Desk Инструкции по вопросам информационной

		<p>безопасности</p> <p>Инструкции по использованию ресурсов ИТ</p>
2	<p>Как часто и каким образом вы проводите обучение потребителей</p>	<p>По мере изменения ресурсов</p> <p>Раз в квартал</p> <p>Обучаем всех новых сотрудников</p> <p>Используем дистанционное обучение, курсы расположены на внутреннем портале</p>
3	<p>Каким образом осуществляется сбор обратной связи от потребителей</p>	<p>Регулярно раз в месяц провожу встречи с пользователями и рассказываю про возможности ИТ</p> <p>Регулярно публикую заметки в корпоративной газете и на портале</p> <p>Организовал корпоративный университет по ИТ-грамотности</p>
4	<p>Для менеджеров государственных структур: какими законами руководствуетесь при выборе поставщиков</p>	<p>Федеральный закон №44-ФЗ о контрактной системе</p> <p>Федеральный закон Российской Федерации от 21 июля 2005 г. N 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»</p>
5	<p>Каким образом осуществляется выбор поставщиков</p>	<p>Соотношение цена/качество</p> <p>Функциональные, технические, стоимостные</p>

		показатели Хорошо зарекомендовали себя в прошлом Тендер (открытый закрытый)
6	Какова ваша роль в управлении взаимоотношениями с поставщиками и потребителями ресурсов	Отвечаю за взаимодействие с поставщиками и потребителями ИТ-ресурса

12.3.11.6 Управление персоналом, обслуживающим ресурсы ИТ А/06.6

№	Вопросы	Варианты ответов
1	Учитываются ли при подборе персонала как технические, так и коммуникативные компетенции	И те и другие компетенции включены в профиль вакансий И те, и другие компетенции проверяются при собеседовании. Технические компетенции проверяются при тестировании кандидата, коммуникативные – при собеседовании
2	Есть ли процедура адаптации нового сотрудника и какова ваша роль в этой процедуре	Процедура есть, описана и согласована с Департаментом по управлению персоналом Беседую в первый рабочий день с каждым новым сотрудником Выдаю материалы для ознакомления, включающие цели, должностные инструкции и критерии оценки

		Выделяю наставника для каждого нового сотрудника
3	Каким образом учитывает система мотивации сотрудников их вклад в обслуживание ресурсов ИТ	<p>Разработана система показателей качества процессов, в которых принимает участие кандидат.</p> <p>Его мотивация привязана к результатам оценки качества процессов, в которых он участвует.</p> <p>Мотивация привязана к удовлетворенности пользователей</p>
4	Какова ваша роль в управлении персоналом , обслуживающим ресурсы ИТ	Управляю персоналом, обслуживающим ресурс ИТ

12.3.11.7 Управление информационной безопасностью ИТ А/07.6

№	Вопросы	Варианты ответов
1	Какой процесс используете для организации управления информационной безопасностью ресурсов ИТ	<p>ISO/IEC 27001:2013 Информационные технологии. Методы защиты. Системы менеджмента защиты информации.</p> <p>Требования ITIL v3</p>
2	Кто отвечает за управление информационной безопасностью ресурсов ИТ и кто его контролирует	<p>Ответственные за ИТ-ресурс</p> <p>Специалист по информационной безопасности</p>
3	Каковы основные риски управления ресурсами ИТ	<p>Выход ресурса из строя</p> <p>Ухудшение качества работы</p> <p>Потеря информации</p>

4	Какова ваша роль в управлении информационной безопасностью ресурсов ИТ	Отвечаю за ИБ ИТ-ресурса
---	--	--------------------------

Максимальное время собеседования по материалам портфолио – 1,5 часа.

13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации:

Положительное решение об успешной сдаче экзамена на соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации по квалификации

[Менеджер по информационным технологиям \(6 уровень квалификации\)](#)

(наименование квалификации)

принимается при следующих условиях:

- Выполнение заданий практической части экзамена с положительной оценкой в соответствии с критериями оценки, приведенными в пп.12.1 и 12.2
- Предоставление полного пакета документов, подтверждающего опыт и квалификацию соискателя (в составе портфолио)
- Соответствие представленного портфолио требованиям оформления
- Соответствие содержания представленного портфолио критериям оценки, описанным в пункте 12.3.10.
- В процессе собеседования - защиты портфолио соискателем даны ответы, соответствующие модельным ответам, представленным в п. 12.3.11, или расширяющие их.
- Положительная оценка всеми экспертами оценочной комиссии содержания портфолио и прохождения соискателем оценочных мероприятий, в частности, ответов на вопросы экспертов.
(указывается, при каких результатах выполнения задания профессиональный экзамен считается пройденным положительно)

Решение экспертов с обоснованием заносится в протокол.

14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств (при наличии):

- ITIL v3 (IT Infrastructure Library — библиотека инфраструктуры информационных технологий)
- COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies — «Задачи управления для информационных и смежных технологий»)
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 2500n «Требования и оценка качества систем и программного обеспечения (Systems and Software Quality Requirements and Evaluation - SQuaRE)

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1-2010 Информационная технология. Менеджмент услуг.
- ГОСТ Р 54876-2011 Менеджмент знаний. Руководство по обеспечению взаимосвязи менеджмента знаний с культурой организации и другими организационными процессами
- ISO/IEC 27001:2013 Информационные технологии. Методы защиты. Системы менеджмента защиты информации. Требования
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 31.12.2014) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
- Федеральный закон №44-ФЗ о контрактной системе
- Федеральный закон Российской Федерации от 21 июля 2005 г. N 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»
- ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества – Требования»
- ГОСТ Р 53647.3-2010. Менеджмент непрерывности бизнеса.
- Система стандартов ГОСТ Р ИСО/МЭК 2500n «Требования и оценка качества систем и программного обеспечения (Systems and Software Quality Requirements and Evaluation - SQuaRE). Требования и оценка качества систем и программных продуктов.»
- ГОСТ Р ИСО/ТС 8000-1-2009 Качество информационных данных. Часть 1. Обзор
- ГОСТ-Р ИСО/МЭК 15910—2002 «Процесс создания документации пользователя программного средства»
- ГОСТ 34.602-89. «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы»
- ГОСТ 34.601-90 «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания