

**Образовательное частное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Центр компьютерного обучения «Специалист.Ру»
Учебно-научного центра при МГТУ им. Н.Э. Баумана»
(ОЧУ «Специалист.Ру»)**

123317, город Москва, улица Зоологическая, дом 11, строение 2, помещение I, этаж 2, комната 14
ИНН 7701345493, ОГРН 1037701927031

Утверждаю:

Директор ОЧУ «Специалист.Ру»



/О.В.Пичугина/
« 25 » 02 2019__ года

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
«Основы управления ИТ услугами по ITIL 4.0»**

город Москва

Программа разработана в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам".

Повышение квалификации слушателей, осуществляемое в соответствии с программой, проводится с использованием модульного принципа построения учебного плана с применением различных образовательных технологий, в том числе дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в соответствии с законодательством об образовании.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации, разработана образовательной организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации, включает все модули, указанные в учебном плане.

Содержание оценочных и методических материалов определяется образовательной организацией самостоятельно с учетом положений законодательства об образовании Российской Федерации.

Структура дополнительной профессиональной программы соответствует требованиям Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденного приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. N 499.

Объем дополнительной профессиональной программы вне зависимости от применяемых образовательных технологий, должен быть не менее 16 академических часов. Сроки ее освоения определяются образовательной организацией самостоятельно.

Формы обучения слушателей (очная, очно-заочная, заочная) определяются образовательной организацией самостоятельно.

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Для определения структуры дополнительной профессиональной программы и трудоемкости ее освоения может применяться система зачетных единиц. Количество зачетных единиц по дополнительной профессиональной программе устанавливается организацией.

Образовательная деятельность слушателей предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические и семинарские занятия, лабораторные работы, круглые столы, мастер-классы, мастерские, деловые игры, ролевые игры, тренинги, семинары по обмену опытом, выездные занятия, консультации, выполнение аттестационной, дипломной, проектной работы и другие виды учебных занятий и учебных работ, определенные учебным планом.

1. Цель программы:

Дать базовые представления о современном подходе к управлению жизненным циклом ИТ продуктов и услуг на их базе: от идеи до вывода на рынок и последующего развития.

Совершенствуемые компетенции

№	Компетенция	Направление подготовки
		УРОВЕНЬ ВО БАКАЛАВРИАТ НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ 09.03.02 ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ И ТЕХНОЛОГИИ
		Код компетенции
1	способностью разрабатывать средства автоматизированного проектирования информационных технологий	ПК- 13
2	способностью участвовать в работах по доводке и освоению информационных технологий в ходе внедрения и эксплуатации информационных систем	ПК-15
3	способностью проводить подготовку документации по менеджменту качества информационных технологий	ПК-16
4	способностью осуществлять организацию контроля качества входной информации	ПК-21
5	способностью поддерживать работоспособность информационных систем и технологий в заданных функциональных характеристиках и соответствии критериям качества	ПК-30
6	способностью выбирать и оценивать способ реализации информационных систем и устройств (программно-, аппаратно- или программно-аппаратно-) для решения поставленной задачи	ПК-37

Совершенствуемые компетенции в соответствии с трудовыми функциями профессионального стандарта «Менеджер по информационным технологиям» 06.014, утвержденного приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 13 ноября 2014 г. N 716н (с изменениями на 12 декабря 2016 года)

№	Компетенция	Направление подготовки
		Трудовые функции (код)
А.	Управление ресурсами ИТ	<i>A/01.6</i> управление качеством ресурсов ИТ; <i>A/02.6</i> управление ИТ-инфраструктурой; <i>A/03.6</i> управление расходами на ИТ; <i>A/04.6</i> управление изменениями ресурсов ИТ; <i>A/05.6</i> управление отношениями с поставщиками и потребителями ресурсов ИТ; <i>A/06.6</i> управление персоналом, обслуживающим ресурсы ИТ; <i>A/07.6</i> управление информационной безопасностью ресурсов ИТ

В	Управление сервисами ИТ	В/01.7 управление договорами об уровне предоставления сервисов ИТ
		В/02.7 управление ИТ-проектами
		В/03.7 управление моделью предоставления сервисов ИТ
		В/04.7 управление изменениями сервисов ИТ
		В/05.7 управление отношениями с пользователями и поставщиками сервисов ИТ
		В/06.7 управление персоналом, осуществляющим предоставление сервисов ИТ
		В/07.7 управление непрерывностью сервисов ИТ
С	Управление информационной средой	С/01.8 управление стратегией ИТ
		С/04.8 управление изменениями информационной среды

Планируемый результат обучения:

После окончания обучения слушатель будет знать:

1. Структуру среды (Фреймворка) ITIL 4.0
2. Ключевые концепции управления ИТ услугами
3. 7 Руководящих принципов ITIL 4.0
4. 4 измерения управления услугами:
 - a. Организации и люди
 - b. Информация и технологии
 - c. Потoki ценностей и процессы
 - d. Партнеры и поставщики
5. Назначение и компоненты системы создания ценности услуги ITIL
6. Концепцию непрерывных улучшений
7. Концепцию практик ITIL
 - a. 14 практик общего менеджмента
 - b. 17 практик сервис-менеджмента
 - c. 3 практики технического менеджмента
8. Как пройти сертификацию ITIL Foundation

После окончания обучения слушатель будет уметь:

1. Определять потоки ценности
2. Определять заказчиков, спонсора, потребителей услуг
3. Определять взаимодействие систем, продуктов и услуг
4. Описывать ключевые практики управления (процессы):
 - a. Управление инцидентами
 - b. Непрерывные улучшения, включая
 - i. Управление проблемами
 - ii. Управление изменениями
 - c. Управление сервисными запросами
 - d. Организацию работы Сервис деск
 - e. Управление уровнем услуг
 - f. Управление информационной безопасностью
 - g. Управление взаимосвязями
 - h. Управление поставщиками
 - i. Управление мониторингом и событиями
 - j. Управление релизами

- k. Управление конфигурациями
- l. Управление развертыванием
- m. Непрерывные улучшения
- n. Управление доступностью
- o. Управление мощностями и производительностью
- p. Управление ИТ активами
- q. Управление непрерывностью

Категория слушателей: курс предназначен для:

- Руководители ИТ дирекций, департаментов, проектов и отделов;
- Бизнес аналитики, системные аналитики, руководители подразделений, которые взаимодействуют с ИТ отделом (департаментом);
- Руководители и сотрудники подразделений технической поддержки
- Программисты, системные инженеры и администраторы, и другие ИТ специалисты;
- Руководители подразделений, которые активно используют ИТ услуги
- Руководители подразделений (служб) компьютерного обеспечения
- менеджеры ИТ-службы предприятия
- В том числе для специалистов, обладающих знаниями, навыками и сертификациями по предыдущим версиям ITIL
- специалистов поддержки

Требования к предварительной подготовке: Опыт работы в ИТ отрасли на любой должности или активного взаимодействия с ИТ подразделением. ОПРОГ или СЕТИ.

Срок обучения: 36 академических часа, в т.ч. 24 аудиторных, 12 самостоятельно (СРС).

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная. По желанию слушателя форма обучения может быть изменена и/или дополнена.

Режим занятий: дневной, вечерний, группы выходного дня.

№ п/п	Наименование модулей по программе	Общая трудоемкость (акад. часов)	Всего ауд.ч.	В том числе		СРС, ч	Форма ПА ¹
				Лекций	Практических занятий		
1	Модуль 1. Концепция управления ИТ как услугой	3	2	2	0	1	Практическая работа
2	Модуль 2. Руководящие принципы предоставления ИТ услуг.	4	2	1	1	2	Практическая работа
3	Модуль 3. Создание и предоставления ценности с помощью ИТ услуг. Концепция непрерывного совершенствования	5	4	2	2	1	Практическая работа

¹ ПА – промежуточная аттестация.

4	Модуль 4. Управленческие практики ITIL 4.0 (процессы)	13	12	6	6	5	Практическая работа
5	Модуль 5. 4 измерения (домена) сервисного управления, обеспечивающие предоставление и совершенствование услуг	4	3	2	1	1	Практическая работа
6	Модуль 6. Схема сертификаций по ITIL 4.0. Порядок подготовки и сдачи экзамена Foundation	2	1	1	0	1	Практическая работа
	Итого:	36	24	14	10	12	
	Итоговая аттестация	Тестирование					

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

Количество аудиторных занятий при очно-заочной форме обучения составляет 20-25% от общего количества часов.

Форма Промежуточной аттестации – см. в ЛНА «Положение о проведении промежуточной аттестации слушателей и осуществлении текущего контроля их успеваемости» п.3.3.

2. Календарный учебный график

Календарный учебный график формируется при осуществлении обучения в течение всего календарного года. По мере набора групп слушателей по программе составляется календарный график, учитывающий объемы лекций, практики, самоподготовки, выезды на объекты.

Неделя обучения	1	2	3	4	5	6	7	Итого часов
	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	
1 неделя	8	8	8	-	-	-	-	24
СРС	4	4	4	-	-	-	-	12
Итого:	12	12	12	-	-	-	-	24/12

3. Рабочие программы учебных предметов

Модуль 1. Концепция управления ИТ как услугой

- Понятие ИТ услуги. Система – продукт - услуга
- Совместное создание ценности поставщиком и заказчиком услуги
- Взаимодействие в рамках предоставления услуги
- Выходы, стоимость и риски

Модуль 2. Руководящие принципы предоставления ИТ услуг.

- Фокусироваться на ценности
- Начинать от текущего состояния
- Работать итеративно, получая обратную связь
- Взаимодействовать и обеспечивать большую прозрачность (visibility)
- Думать и действовать, принимая во внимание все элементы системы (holistically)
- Сохранять простоту и практичность создаваемых услуг

- Оптимизировать и автоматизировать

Модуль 3. Создание и предоставления ценности с помощью ИТ услуг. Концепция непрерывного совершенствования

- Система создания ценности услуги
- Цепочка создания ценности
- Непрерывное совершенствование (CSI)

Модуль 4. Управленческие практики ITIL 4.0 (процессы)

- Группы управленческих практик ITIL
- Управление инцидентами
- Управление проблемами
- Управление изменениями
- Управление сервисными запросами
- Организацию работы Сервис деск
- Управление уровнем услуг
- Управление информационной безопасностью
- Управление взаимосвязями
- Управление подрядчиками
- Управление мониторингом и событиями
- Управление релизами
- Управление конфигурациями
- Управление развертыванием
- Непрерывные улучшения
- Управление доступностью
- Управление мощностями и производительностью
- Управление ИТ активами
- Управление непрерывностью

Модуль 5. 4 измерения (домены) сервисного управления, обеспечивающие предоставление и совершенствование услуг

- Организации и люди
- Информация и технологии
- Потоки ценностей и процессы
- Партнеры и подрядчики
- Роль «измерений» в процессах непрерывного улучшения и создании ценности

Модуль 6. Схема сертификаций по ITIL 4.0. Порядок подготовки и сдачи экзамена Foundation

- Сертификационная схема ITIL 4.0
- Порядок подготовки и сдачи экзамена уровня Foundation

4. Организационно-педагогические условия

Соблюдение требований к кадровым условиям реализации дополнительной профессиональной программы:

а) преподавательский состав образовательной организации, обеспечивающий образовательный процесс, обладает высшим образованием и стажем преподавания по изучаемой тематике не менее 1 года и (или) практической работы в областях знаний, предусмотренных модулями программы, не менее 3 (трех) лет;

б) образовательной организацией наряду с традиционными лекционно-семинарскими занятиями применяются современные эффективные методики преподавания с применением интерактивных форм обучения, аудиовизуальных средств, информационно-телекоммуникационных ресурсов и наглядных учебных пособий.

Соблюдение требований к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению дополнительной профессиональной программы:

а) образовательная организация располагает необходимой материально-технической базой, включая современные аудитории, библиотеку, аудиовизуальные средства обучения, мультимедийную аппаратуру, оргтехнику, копировальные аппараты. Материальная база соответствует санитарным и техническим нормам и правилам и обеспечивает проведение всех видов практической и дисциплинарной подготовки слушателей, предусмотренных учебным планом реализуемой дополнительной профессиональной программы.

б) в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде, содержащей все электронные образовательные ресурсы, перечисленные в модулях дополнительной профессиональной программы.

5. Формы аттестации и оценочные материалы

Образовательная организация несет ответственность за качество подготовки слушателей и реализацию дополнительной профессиональной программы в полном объеме в соответствии с учебным планом.

Оценка качества освоения дополнительной профессиональной программы слушателей включает текущий контроль успеваемости и итоговую аттестацию.

Промежуточная аттестация по данному курсу проводится в форме выполнения практических работ, к итоговой аттестации допускаются слушатели, выполнившие все практические работы.

Результаты итоговой аттестации слушателей ДПП в соответствии с формой итоговой аттестации, установленной учебным планом, выставляются по двух бальной шкале («зачтено\незачтено»).

Слушателям, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

Слушателям, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть дополнительной профессиональной программы и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому образовательной организацией. Результаты итоговой аттестации заносятся в соответствующие документы.

Итоговая аттестация проводится по форме представления учебных проектов и подготовки личного портфолио.

Промежуточная аттестация:

- Практическая работа: Определение цепочки создания ценности
- Практическая работа: Формирование рабочего процесса обслуживания инцидентов и сервисных запросов
- Практическая работа: Структура каталога услуг/SLA

Итоговая аттестация по курсу (тестирование):

Перечень вопросов, тестов

Время(мин): 60

Количество вопросов: 20

Проходной балл(ПБ): 15

Вопрос 1/60

Что такое проект?

Выберите один ответ:

- Решение задачи за заданное время
- Решение задачи при временных и стоимостных ограничениях
- Решение уникальной задачи при временных и стоимостных ограничениях
- Решение последовательности задач, за минимально возможное время при заданном бюджете и качестве

Вопрос 2/60

В чем состоит специфика IT проектов?

Выберите один ответ:

- Быстрая окупаемость
- Высокий уровень затрат
- Быстрота внедрения
- Быстрое моральное устаревание

Вопрос 3/60

Что из перечисленного не относится к «треугольнику проекта», который представляет метафору компромисса между целями и ограничениями проекта?

Выберите один ответ:

- Время
- Качество
- Границы
- Стоимость

Вопрос 4/60

Что из перечисленного является выходом процесса инициации проекта?

Выберите один ответ:

- Бюджет проекта
- Дата завершения проекта
- Устав проекта
- Назначение руководителя проекта

Вопрос 5/60

С какой целью создается Устав проекта?

Выберите один ответ:

- Сформировать команду
- Утвердить бюджет проекта
- Авторизовать проект
- Установить сроки выполнения работ

Вопрос 6/60

В чем состоит цель исследования проекта?

Выберите один ответ:

- Определить, кто будет инициатором проекта
- Сделать заключение о технологии
- Определить затраты проекта
- Установить границы проекта

Вопрос 7/60

Какой источник наиболее предпочтителен при исследовании технологии, внедряемой в ходе выполнения проекта?

Выберите один ответ:

- Предыдущий опыт
- Телевизионные новости

- Поисковые системы и Интернет
- Буклеты и проспекты поставщиков

Вопрос 8/60

Когда фактор времени становится определяющим, что следует предпринять менеджеру проекта для повышения эффективности исследования?

Выберите один ответ:

- Ограничить количество источников информации для проведения исследования
- Ограничить время для проведения исследования
- Распределить вопросы для исследования среди будущих членов команды
- Привлечь третью сторону для проведения исследования

Вопрос 9/60

Для чего используется коэффициент возврата инвестиций (ROI) ?

Выберите один ответ:

- Для определения затрат на внедрение технологии
- Чтобы быть уверенным, что его проект будет одобрен
- Для экономического обоснования проекта
- Для обеспечения финансирования проекта

Вопрос 10/60

Каким образом лучше распространять информацию о проекте?

Выберите один ответ:

- На ежемесячных совещаниях с руководством
- На еженедельных совещаниях с участием всех менеджеров проектов
- При помощи специального информационного листка
- При помощи страницы с информацией о проекте на интранет-сайте

Вопрос 11/60

В какой организационной структуре функциональный менеджер имеет минимальные полномочия?

Выберите один ответ:

- Функциональной
- Слабой матричной
- Сильной матричной
- Сбалансированной матричной
- Проектной

Вопрос 12/60

Какие мероприятия должны быть запланированы при подготовке презентации проекта? Выберите три варианта.

Выберите несколько ответов:

- Обсуждение руководством финансовых вопросов
- Выступление инициатора проекта
- Выступление менеджера проекта
- Представление команды проекта

Вопрос 13/60

Что является наиболее важной частью презентации проекта?

Выберите один ответ:

- Аудитория
- Тема выступления
- Ораторское мастерство
- Раздаточные материалы

Вопрос 14/60

Почему руководство не должно обращаться к команде напрямую? Выберите два варианта.

Выберите несколько ответов:

- Это будет обижать менеджера проекта
- Это будет подрывать авторитет менеджера проекта
- Это будет подрывать авторитет инициатора проекта
- Это приведет к замешательству членов команды, вовлеченных в проект

Вопрос 15/60

На ком лежит главная ответственность за неудачу проекта?

Выберите один ответ:

- На менеджере проекта
- На инициаторе проекта
- На членах команды проекта
- На руководстве

Вопрос 16/60

Какой тип оценки затрат является самым точным?

Выберите один ответ:

- Снизу-вверх
- Сверху-вниз
- Zero-based
- Параметрическая оценка

Вопрос 17/60

Вы оцениваете стоимость проекта путем умножения стоимости инсталляции устройства на количество устройств. Какой это тип оценки?

Выберите один ответ:

- Снизу-вверх
- Сверху-вниз
- Аналоговая оценка
- Параметрическая оценка

Вопрос 18/60

Как называется метод оценки затрат, использующий стоимостные параметры сходного проекта?

Выберите один ответ:

- Снизу-вверх (bottom-up)
- Сверху-вниз (top-down)
- Параметрический
- PERT

Вопрос 19/60

Какие источники информации может использовать менеджер проекта, чтобы определить длительность задач в проекте? Выберите три варианта.

Выберите несколько ответов:

- Использовать предыдущий опыт
- Обратиться к IT специалистам для получения их оценок
- Отложить фиксацию времени выполнения задачи до тех пор пока она не будет выполнена
- Использовать отраслевые стандарты

Вопрос 20/60

Что такое бюджет на момент завершения (Budget at Completion)?

Выберите один ответ:

- Это полная стоимость фазы до ее завершения
- Это полная стоимость проекта до его завершения
- Это полная стоимость фазы после её завершения
- Это полная стоимость проекта после его завершения

Вопрос 21/60

Что такое иерархическая структура работ (WBS)?

Выберите один ответ:

- Последовательность выполнения работ
- Декомпозиция результатов
- Предельные сроки выполнения работ
- Схема зон ответственности членов команды

Вопрос 22/60

Назовите основные методы создания WBS. Выберите два варианта.

Выберите несколько ответов:

- Top - down
- Bottom - down
- Double - down
- Bottom - up

Вопрос 23/60

В чем заключается правило 8/80?

Выберите один ответ:

- Длительность проекта должна быть не меньше 8 дней и не больше 80 дней
- Длительность фазы должна быть не меньше 8 дней и не больше 80 дней
- Длительность пакета работ должна быть не меньше 8 часов и не больше 80 часов
- Длительность задачи должна быть не меньше 8 часов и не больше 80 часов

Вопрос 24/60

Что из себя представляет диаграмма Гантта?

Выберите один ответ:

- Диаграмма Гантта показывает общее время, которое затрачивает каждый член команды по проекту
- Диаграмма Гантта показывает общее время, которое затрачивает вся команда по проекту
- Диаграмма Гантта отображает WBS на временной шкале
- Диаграмма Гантта отображает WBS с точки зрения затрат по проекту

Вопрос 25/60

Чем должна завершаться каждая фаза?

Выберите один ответ:

- Веха (milestone), которая должна быть достигнута
- Вечеринка для членов команды проекта
- Определенный результат
- Отчет перед инициатором проекта

Вопрос 26/60

Для чего менеджеру проекта при формировании команды важно знать уровень навыков членов команды?

Выберите один ответ:

- Это необходимо для определения бюджета проекта
- Это необходимо для определения продолжительности проекта
- Это поможет менеджеру решить, будет ли он привлекать сторонних исполнителей
- Это поможет менеджеру проекта назначить задачи членам команды

Вопрос 27/60

В каком случае стоимость обучения персонала выглядит как неоправданная затрата?

Выберите один ответ:

- Когда стоимость обучения превышает бюджет проекта
- Когда время на прохождение обучения увеличивает общую продолжительность проекта
- Когда обучение не увеличивает способность персонала внедрить новую

технологиию

- Когда обучение не приводит к увеличению заработной платы членов команды

Вопрос 28/60

Что позволяет показать принцип WIIFM (What Is in It For Me)?

Выберите один ответ:

- Как успех проекта повлияет на менеджера проекта
- Как успех проекта повлияет на руководство компании
- Как успех проекта повлияет на прибыль компании
- Как успех проекта повлияет на каждого участника проекта

Вопрос 29/60

Что является ключевым элементом для организации работы с несколькими подкомандами?

Выберите один ответ:

- Взаимодействие между лидерами подкоманд и членами подкоманд
- Взаимодействие между лидерами подкоманд и менеджером проекта
- Взаимодействие между лидерами подкоманд и инициатором проекта
- Взаимодействие между менеджером проекта и инициатором проекта

Вопрос 30/60

К какому результату приводит компромисс при разрешении конфликтной ситуации?

Выберите один ответ:

- Win-win
- Win-lose
- Yield-lose
- Lose-lose

Вопрос 31/60

Что такое критический путь?

Выберите один ответ:

- Последовательность задач, которая должна быть выполнена до завершения проекта
- Последовательность задач, которая должна быть выполнена в определенном порядке
- Последовательность задач, которая определяет дату завершения проекта
- Последовательность задач, которая не может быть перемещена в пределах сетевой диаграммы

Вопрос 32/60

Какие приемы может использовать менеджер проекта для сокращения времени, необходимого для выполнения задачи? Выберите два варианта.

Выберите несколько ответов:

- Использовать временные ограничения
- Разбить задачу на подзадачи
- Увеличить количество ресурсов, назначенных на задачу
- Передвинуть задачу с критического пути
- Передвинуть задачу на критический путь

Вопрос 33/60

Что такое сетевая диаграмма проекта (PND)?

Выберите один ответ:

- Расширение WBS
- Отображение критического пути проекта
- Отображение последовательности работ по проекту
- Схема фаз проекта

Вопрос 34/60

Какое из утверждений относительно временного резерва (slack) является верным?

Выберите один ответ:

- Каждый проект будет иметь временной резерв
- Только сложные проекты будут иметь временной резерв
- Менеджер проекта должен стремиться к максимизации временного резерва на случай возникновения непредвиденных ситуаций
- Временной резерв - это время возможной задержки задачи без увеличения длительности проекта

Вопрос 35/60

Что такое резерв менеджера проекта (PMR)?

Выберите один ответ:

- Сверхбюджетные средства, предусмотренные для непредвиденных расходов
- Соглашение, позволяющее в случае необходимости снизить качество результатов
- Задача длительностью 10-15% от времени выполнения проекта, находящаяся в конце критического пути
- Персонал, который может быть использован в случае каких-либо задержек по проекту

Вопрос 36/60

Какой фактор оказывает наибольшее влияние на ход выполнения проекта?

Выберите один ответ:

- Внимание инициатора проекта
- Поддержка руководства
- Выполнение обязательств поставщиками
- Эффективное планирование

Вопрос 37/60

Что должно являться главной целью каждого из членов команды?

Выберите один ответ:

- Помощь другим членам команды в выполнении их задач
- Концентрация на своих собственных задачах
- Завершение работы как можно быстрее
- Экономия материалов

Вопрос 38/60

Для чего проводятся регулярные совещания команды проекта? Выберите два варианта.

Выберите несколько ответов:

- Для получения отчетов о достигнутых результатах
- Для внесения изменений в план проекта
- Для выяснения отношений между членами команды
- Для решения текущих проблем

Вопрос 39/60

Что является ключевым фактором успешного проведения совещания команды проекта?

Выберите один ответ:

- Участие всех членов команды
- Определение статуса проекта
- Подготовка
- Пересмотр назначений на предстоящую неделю

Вопрос 40/60

Что такое освоенный объем (Earned value)?

Выберите один ответ:

- Плановая стоимость плановых работ
- Плановая стоимость выполненных работ
- Фактическая стоимость плановых работ
- Фактическая стоимость выполненных работ

Вопрос 41/60

В чем состоит цель процесса управления изменениями?

Выберите один ответ:

- Защита проекта от изменений
- Предотвращение необходимости выполнять работу, не предусмотренную в бюджете
- Предотвращение потери контроля над проектом вследствие необоснованного изменения его границ
- Предоставление механизма модификации требований к проекту после начала выполнения работ

Вопрос 42/60

Какую тактику следует использовать для спасения проекта в случае получения указания о его закрытии?

Выберите один ответ:

- Пригрозить своим увольнением
- Напомнить руководству о потраченных средствах
- Предложить приостановить проект
- Потребовать письменного указания о закрытии

Вопрос 43/60

Что является наилучшим методом защиты плана проекта от изменений?

Выберите один ответ:

- Адекватное __[(__ финансирование
- Адекватные ресурсы
- Правильное планирование
- Поддержка руководства

Вопрос 44/60

Для чего заполняется форма на внесение изменений в проект?

Выберите один ответ:

- Это позволяет легко внедрить изменения в проект
- Это позволяет команде проекта запросить изменения в проекте на основе результатов испытаний
- Это позволяет инициатору проекта формализовать управление изменениями от внешних источников
- Это позволяет менеджеру проекта определить, насколько приемлемы запрашиваемые изменения

Вопрос 45/60

Если запрошенные изменения заслуживают рассмотрения, что должен сделать менеджер проекта согласно процессу управления изменениями?

Выберите один ответ:

- Внедрить запрошенные изменения
- Исследовать запрошенные изменения
- Запросить дополнительное финансирование
- Обновить план проекта

Вопрос 46/60

В какой фазе процесса управления проектом менеджер получает наибольший контроль над качеством проекта?

Выберите один ответ:

- Инициация
- Планирование
- Выполнение
- Контроль
- Завершение

Вопрос 47/60

Чем определяется качество управления проектом? Выберите два варианта.

Выберите несколько ответов:

- Качеством результатов проекта
- Качеством обучения команды проекта
- Качеством использованных материалов
- Качеством процесса достижения результатов проекта

Вопрос 48/60

Что должно быть у каждого проекта, чтобы гарантировать, что работы, выполняемые по проекту, соответствуют стандартам качества?

Выберите один ответ:

- Вовлеченность руководства
- Менеджер проекта, имеющий опыт во внедрении данной технологии
- Четко сформулированные требования
- Бюджет проекта со значительным запасом денежных средств

Вопрос 49/60

Что такое гарантии качества (Quality Assurance)?

Выберите один ответ:

- Это характеристика продукта или услуги, измеряемая в течение определенного промежутка времени
- Это характеристика продукта или услуги, измеряемая на протяжении их использования
- Это подход, используемый организацией для предотвращения возникновения дефектов
- Это подход, используемый организацией для устранения обнаруженных дефектов

Вопрос 50/60

Что такое контроль качества (Quality Control)?

Выберите один ответ:

- Предотвращение возникновения дефектов
- Устранение обнаруженных дефектов
- Определение стандартов качества
- Проверка результатов на соответствие требованиям

Вопрос 51/60

Какими должны быть взаимоотношения между членами команды и менеджером проекта?

Выберите один ответ:

- Формальными
- Взаимовыгодными
- Дружескими
- Близкими

Вопрос 52/60

Что характерно для директивного стиля принятия решений?

Выберите один ответ:

- Менеджер проекта принимает решения, не советуясь с командой
- Менеджер проекта принимает решения, основываясь на советах и мнениях членов команды
- Менеджер проекта позволяет членам команды прийти к самостоятельному решению
- Менеджер проекта позволяет членам команды прийти к самостоятельному решению, которое затем должно быть им утверждено

Вопрос 53/60

Что характерно для совещательного стиля принятия решений?

Выберите один ответ:

- Менеджер проекта принимает решения, не советуясь с командой
- Менеджер проекта принимает решения, основываясь на советах и мнениях членов команды
- Менеджер проекта позволяет членам команды прийти к самостоятельному решению
- Менеджер проекта позволяет членам команды прийти к самостоятельному решению, которое затем должно быть им утверждено

Вопрос 54/60

Какие потребности находятся на самом высоком уровне «пирамиды Маслоу»?

Выберите один ответ:

- Физиологические
- Безопасность
- Социальные
- Самоуважение
- Самореализация

Вопрос 55/60

Как наилучшим образом организовать совещание для разделенных территориально команд?

Выберите один ответ:

- Вся команда проекта собирается в определенном месте для обсуждения проекта
- Руководители территориальных подразделений собираются в определенном месте для обсуждения проекта
- Менеджер проекта сам посещает каждое территориальное подразделение и организует совещания с командой на месте
- Совещания должны проводиться с использованием технических средств для организации видеоконференций

Вопрос 56/60

Что из перечисленного представляет собой наибольшую угрозу успешного завершения проекта на его завершающей стадии?

Выберите один ответ:

- Усталость членов команды
- Ослабление внимания к проекту со стороны менеджера проекта
- Ослабление внимания к проекту со стороны инициатора проекта
- Перерасход средств

Вопрос 57/60

Что следует предпринять для обеспечения нормального хода проекта на финальной стадии?

Выберите один ответ:

- Устроить празднование для членов команды
- Наказать членов команды, снизивших интенсивность работы
- Стать более доступным для членов команды
- Засучив рукава, включиться в конкретную работу вместе с командой

Вопрос 58/60

Как лучше всего действовать в случае угрозы срыва срока окончания проекта?

Выберите один ответ:

- Попросить о продлении срока выполнения проекта
- Попросить о выделении дополнительных средств для привлечения внешних ресурсов
- Попросить членов команды работать сверхурочно
- Отложить создание части ожидаемых результатов проекта на более поздние

сроки

Вопрос 59/60

Что необходимо сделать перед сдачей результатов проекта?

Выберите один ответ:

- Проверить качество результатов
- Выставить счет за выполненную работу
- Назначить членов команды на новые проекты
- Доложить руководству о готовности к сдаче проекта

Вопрос 60/60

Что должен предпринять менеджер проекта, если при оценке достигнутых результатов проекта он обнаружит дефект?

Выберите один ответ:

- Назначить данную задачу другому члену команды
- Немедленно заняться устранением дефекта
- Создать запрос на изменение
- Установить виновного за возникновение дефекта