

**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/

« 01 » 06 2018 \_\_ года

**Дополнительная профессиональная программа  
повышения квалификации  
«Основы ITIL. IT Service Management по  
стандартам ITIL 2011»**

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:

В результате прохождения обучения слушатель получит необходимые знания и навыки для эффективной организации работы подразделения технической поддержки пользователей и клиентов компании.

#### Совершенствуемые компетенции

№	Компетенция	Направление подготовки		
		ФГОС	ВО	ПО
		НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 09.03.02 «ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ И ТЕХНОЛОГИИ»		

		(УРОВЕНЬ БАКАЛАВРИАТА)
		Код компетенции
1	способностью проводить предпроектное обследование объекта проектирования, системный анализ предметной области, их взаимосвязей	ПК-1
2	способностью оценивать надежность и качество функционирования объекта проектирования	ПК-6
3	способностью осуществлять сертификацию проекта по стандартам качества	ПК-7
4	способностью проводить расчет обеспечения условий безопасной жизнедеятельности	ПК-8
5	способностью проводить расчет экономической эффективности	ПК-9
6	способностью к проектированию базовых и прикладных информационных технологий	ПК-11
7	способностью разрабатывать средства реализации информационных технологий (методические, информационные, математические, алгоритмические, технические и программные)	ПК-12
8	способностью разрабатывать средства автоматизированного проектирования информационных технологий	ПК-13
9	способностью участвовать в работах по доводке и освоению информационных технологий в ходе внедрения и эксплуатации информационных систем	ПК-15
10	способностью осуществлять организацию рабочих мест, их техническое оснащение, размещение компьютерного оборудования	ПК-18
11	способностью к инсталляции, отладке программных и настройке технических средств для ввода информационных систем в опытную и промышленную эксплуатацию	ПК-28
12	способностью поддерживать работоспособность информационных систем и технологий в заданных функциональных характеристиках и соответствии критериям качества	ПК-30

13	способностью обеспечивать безопасность и целостность данных информационных систем и технологий	ПК-31
14	способностью адаптировать приложения к изменяющимся условиям функционирования	ПК-32
15	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 «РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТОВ В ОБЛАСТИ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ», утвержденного приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 18 ноября 2014 г. N 893н**

№	Компетенция	Направление подготовки
		ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ «РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТОВ В ОБЛАСТИ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ», утвержденного приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 18 ноября 2014 г. N 893н)
		Трудовые функции (код)
1	<b>Управление проектами в области ИТ на основе полученных планов проектов в условиях, когда проект не выходит за пределы утвержденных параметров</b> (мониторинг и управление работами проекта в соответствии с установленными регламентами, обеспечение качества в проектах в области ИТ в соответствии с установленными регламентами, идентификация рисков проектов в области ИТ в соответствии с полученным заданием, анализ рисков в проектах в области ИТ в соответствии с полученным заданием)	A/16.6; A/21.6; A/29.6; A/30.6
2	<b>Управление проектами в области ИТ малого и среднего уровня сложности в условиях неопределенностей, порождаемых запросами на изменения, с применением формальных инструментов управления рисками и проблемами проекта</b>	B/01.7 - B/62.7

**Планируемый результат обучения:**

**После окончания обучения Слушатель будет знать:**

1. структуру доменов;
2. управление техническими операциями и приложениями;
3. управление ИТ операциями;

### После окончания обучения Слушатель будет уметь:

- Эффективно организовать работу ИТ службы предприятия
- Применять специализированное программное обеспечение по поддержке процессов ITIL®
- Описывать назначение, процесс внедрения и ключевые показатели эффективности по всем доменам
- Формализовать процессы управления службой технической поддержки
- Описывать назначение, процесс внедрения и ключевые показатели эффективности службы Service Desk
- Обосновывать необходимость внедрения и совершенствования процессов управления службой технической поддержки по методике, описанной в «IT Infrastructure Library»
- Подготовиться к сдаче сертификационного теста EXIN®: ITIL® Foundation EX0-001

Данный курс соответствует требованиям профессионального стандарта «ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ «РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТОВ В ОБЛАСТИ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ», утвержденного приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 18 ноября 2014 г. N 893н Учебный план:

Категория слушателей: курс предназначен для ИТ-директоров, специалистов поддержки, менеджеров ИТ-службы предприятия, а также для сотрудников, в чьи обязанности входит анализ эффективности процессов управления ИТ-инфраструктурой.

Требования к предварительной подготовке: Опыт руководства или кураторства ИТ-подразделением

Срок обучения: 24 академических часов, 8 самостоятельно

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
				Лекций	Практических занятий	
1	Модуль 1. Введение в ITSM. Процессы поддержки услуг	4	3	2	1	1
2	Модуль 2. Домен Service Operations	4	3	2	1	1
3	Модуль 3. Ключевые функции (Key functions)	4	3	2	1	1
4	Модуль 4. Домен Service Transition	4	3	2	1	1
5	Модуль 5. Домен Service Strategy	4	3	2	1	1
6	Модуль 6. Домен Service Design	4	3	2	1	1
7	Модуль 7. Continual Service Improvement (Непрерывное улучшение услуг)	4	3	2	1	1

8	Модуль 8. Заключительный обзор материала	4	3	2	1	1
	Итого:	32	24	22	18	8
	Итоговая аттестация	тестирование				

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

## 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
	ПН	ВТ
1 неделя	4	4
СРС	2	2
Итого:		

Примечание: ИА – Итоговая аттестация (тестирование)

## 3. Рабочие программы учебных предметов

### Модуль 1. Введение в ITSM. Процессы поддержки услуг

- Обзор ITIL®
- Структура доменов
- Понятие процессной деятельности
- Процессы в ITIL® по доменам

### Модуль 2. Домен Service Operations

- Управление инцидентами и обработка сервисных запросов
- Управление доступом
- Управление проблемами
- Управление событиями

### Модуль 3. Ключевые функции (Key functions)

- Служба Service Desk
- Управление техническими операциями и приложениями
- Управление ИТ операциями
- Обзор рынка ПО управления инфраструктурой

### Модуль 4. Домен Service Transition

- Процесс управления активами и конфигурациями
- Процесс управления знаниями
- Процесс управления изменениями
- Процесс планирования и поддержки преобразований

- Процесс управления релизами и развертыванием
- Процесс проверки и тестирования сервиса
- Процесс оценки

#### **Модуль 5. Домен Service Strategy**

- Понятие стратегии услуг
- Типы взаимоотношений ИТ и бизнеса
- Процесс управления портфелем услуг
- Процесс управления требованиями
- Процесс управления финансами

#### **Модуль 6. Домен Service Design**

- Процесс управления каталогом услуг
- Процесс управления уровнем услуг
- Процесс управления доступностью
- Процесс управления мощностями
- Процесс управления непрерывностью
- Процесс управления безопасностью
- Процесс управления поставщиками

#### **Модуль 7. Continual Service Improvement (Непрерывное улучшение услуг)**

- Модель Деминга
- CSI

#### **Модуль 8. Заключительный обзор материала**

- Резюме по пройденному материалу
- Примерный порядок внедрения
- Рекомендации по подготовке к экзамену

#### **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.

#### **4. 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.

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и итоговой аттестации слушателей устанавливаются образовательной организацией самостоятельно.

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.

Итоговая аттестация проводится по форме тестирования в соответствии с учебным планом.

**Время(мин): 60**

**Количество вопросов: 20**

**Проходной балл(ПБ): 15**

**ПБ средний уровень:**

**ПБ эксперт:**

**Равномерно распределение по модулям**

#### **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 в замешательство 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 технологию
- 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