



ITSM в России

Викторина для тех, кто в курсе



Правила... и исключения

- Все вопросы посвящены развитию ITSM в России и СНГ
- На каждый вопрос предложено 4 варианта ответа, один из которых верный
- В викторине нет вопросов-ловушек
- Общее число вопросов – 20,
- Задача участника викторины – первым произнести вслух верный ответ
- За каждый первый верный ответ участник получает специальный знак
- Побеждают три участника, набравшие наибольшее число знаков
- Победители получают ценные призы

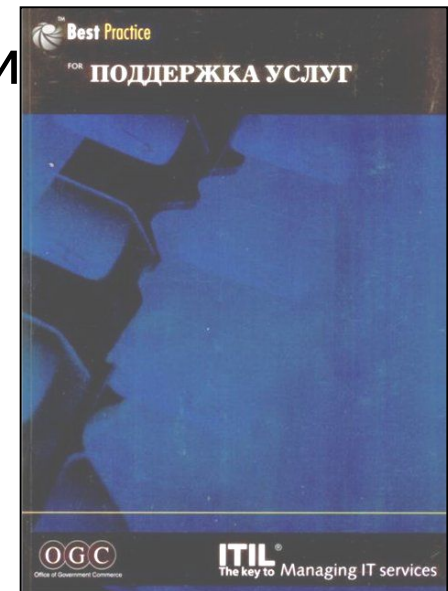
Вопрос 1

- Год основания itSMF-Россия – это
 - 2004
 - 2005
 - 2006
 - 1989

***it*SMIF**
СООБЩЕСТВО ПРОФЕССИОНАЛОВ ITSM

Вопрос 2

- Книга «Поддержка услуг» из библиотеки ITIL второй версии была издана на русском языке прежде всего благодаря...
 - Усилиям компании I-Tesco
 - Стараниям itSMF-Россия
 - Стремлениям itSMF International
 - Поддержке комитета по стандартизации



Вопрос 3

- За время работы itSMF-Россия пост председателя партнерства занимали М. Потоцкий, А.Лебедев, И.Баринов (2 года) и П. Растопшин.

Таким образом, в большинстве случаев во главе ITSM-сообщества стоит...

- представитель компании-интегратора/консультанта
- представитель компании-заказчика
- представитель компании-вендора



Вопрос 4

- По данным ITSMF-Россия, число сертифицированных сервис-менеджеров в России и СНГ составляет около...
 - 220
 - 127
 - 380
 - 52



Вопрос 5

- При переходе одного активного участника российского ITSM-сообщества из одной компании в другую другой активный участник российского ITSM-сообщества написал:
«Ушел, закончилась эпоха».

Какое слово пропущено в цитате?

- ...Роман...
- ...король...
- ...Хаает...
- ...наконец...

Вопрос 6

- Самой интересной для чтения публикацией itSMF-Россия на русском языке является:
 - Глоссарий ITIL
 - Альманах ITSM-2010
 - Книга «Введение в ITSM»
 - Книга «Введение в реальный ITSM»

Вопрос 7

- За всю историю ITSM на русском языке можно было сдать следующие экзамены:
 - ITIL Foundation (v2), ITIL Foundation (v3)
 - ITIL Foundation (v2), IT Service Manager (v2)
 - ITIL Foundation (v2)
 - ITIL Foundation (v2), ITIL Practitioner Support and Restore (v2)

Вопрос 8

- Книга «Введение в реальный ITSM»...
 - Является частью библиотеки ITIL
 - Является официальным дополнением к библиотеке ITIL
 - Написана Робом Ингландом
 - Не существует

Вопрос 9

- Книга «Введение в ITSM» на русском языке, известная как «белая книжка»...
 - Является частью библиотеки ITIL
 - Является официальным дополнением к библиотеке ITIL
 - Написана Михаилом Потоцким
 - Опубликована itSMF International в издательстве Van Haren

Вопрос 10

- Согласно глоссарию ITIL, утвержденному itSMF-Россия, термин «service» рекомендуется переводить как...
 - Сервис
 - Услуга
 - Обслуживание
 - Служба



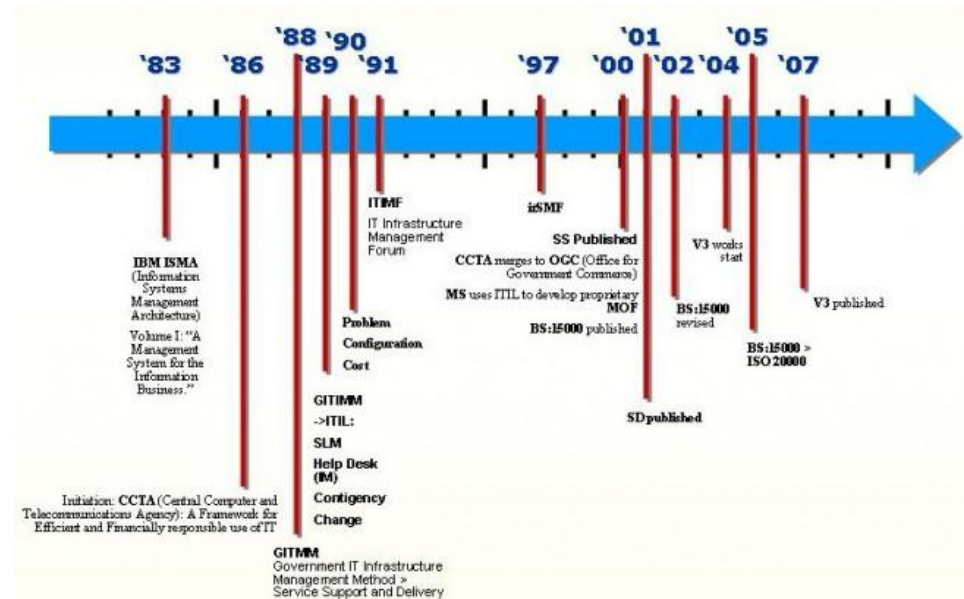
Вопрос 11

- Согласно глоссарию ITIL, утвержденному itSMF-Россия, термин «service desk» рекомендуется переводить как...
 - Служба сервиса
 - Служба поддержки пользователей
 - Служба Service Desk
 - Стол услуг



Вопрос 12

- 1-ая Всероссийская конференция ИТ Сервис-менеджмент Форума завершилась...
 - В 2005 году
 - В 2008 году
 - В 2007 году
 - Еще продолжается



Вопрос 13

- Главная причина переноса даты проведения 1-ой Всероссийской конференции ИТ Сервис-менеджмент Форума – это
 - Центральный дом предпринимателей
 - Выборы председателя партнерства
 - Эйяфьятлайокудль
 - Мюрдальсйёкудль

Вопрос 14

- Место проведения 1-ой Всероссийской конференции ИТ Сервис-менеджмент Форума - это
 - Центральный дом предпринимателей
 - Выборы председателя партнерства
 - Эйяфьятлайокудль
 - Мюрдальсйёкудль

Вопрос 15

- Формат и глубина вопросов нашей викторины хорошо знакомы
 - Обладателям сертификата ITIL Foundation
 - Младшим школьникам
 - Игрокам в «Кто хочет стать миллионером»
 - Студентам гуманитарных ВУЗов

Вопрос 16

- Портал RealITSM.ru содержит
 - Тексты ITIL и COBIT
 - Рекламу курсов и программных продуктов
 - Новостной поток и личные блоги
 - Файловый архив



Вопрос 17

- По данным ISO, стандарт ISO/IEC 20000 содержит (будет содержать) следующие части:
 - 1 и 2
 - 1, 2, 3 и 4
 - 1, 2, 3, 4, 5 и 6
 - 1, 2, 3, 4, 5 и 8



Вопрос 18

- Число российских компаний, прошедших сертификацию ISO 20000, составляет по данным RealITSM.ru
 - 10
 - 9
 - 11
 - Около 27

Вопрос 19

- Первый в Европе мастер-класс по Real ITSM прошел 1 апреля 2010 года
 - В Центральном доме предпринимателей
 - В Государственном Университете Управления
 - В Высшей Школе Экономики
 - В Цирке на Цветном бульваре



Вопрос 20

- Значок ITIL Expert представляет собой...
 - Красный ромб
 - Оранжевый ромб
 - Голубой ромб
 - Голубой нимб