

Общество с ограниченной ответственностью
«Технологии знания»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Технологии знания»

Колесникова М.С.

06 сентября 2025 г.



**Дополнительная общеобразовательная программа
«Основы управления услугами»**

Категория слушателей: взрослые 18 лет и старше.

Форма обучения: очно-заочная.

Нормативный срок освоения 24 академических часа.

г. Москва, 2025

Содержание

1.	Пояснительная записка.....	3
1.1	Направленность программы.....	3
1.2	Цель программы.....	3
1.3	Задачи программы.....	3
1.4	Категория обучающихся.....	3
1.5	Форма обучения.....	3
1.6	Объём программы, срок и режим занятий.....	4
1.7	Трудоёмкость обучения.....	4
1.8	Планируемые результаты освоения программы.....	4
2.	Содержание программы.....	6
2.1	Учебный (тематический) план.....	6
2.2	Календарный учебный график.....	7
3.	Рабочие программы учебных модулей.....	8
3.1	Рабочая программа учебного модуля 1 «Передовой опыт: история, структура, достоинства и недостатки».....	8
3.2	Рабочая программа учебного модуля 2 «Ключевые концепции, термины и понятия управления».....	8
3.3	Рабочая программа учебного модуля 3 «Идентификация ключевых элементов управления услугами».....	8
3.4	Рабочая программа учебного модуля 4 «Идентификация ключевых сущностей и ролей сервисных отношений».....	8
3.5	Рабочая программа учебного модуля 5 «Четыре аспекта модели управления услугами».....	9
3.6	Рабочая программа учебного модуля 6 «Система создания ценности».....	9
3.7	Рабочая программа учебного модуля 7 «Управленческие практики».....	9
3.8	Рабочая программа учебного модуля 8 «Подведение итогов».....	9
4.	Организационно-педагогические условия реализации программы.....	10
4.1	Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих реализацию образовательного процесса.....	10
4.2	Материально-технические условия реализации образовательной программы.....	10
4.3	Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы (литература).....	10
5.	Формы контроля и аттестации.....	12
5.1	Текущий контроль.....	12
5.2	Формы аттестации.....	12
6.	Оценочные материалы и иные компоненты.....	13
6.1	Оценочные материалы итоговой аттестации.....	13
6.2	Критерии оценки ответа обучающегося.....	17

1. Пояснительная записка

1.1 Направленность программы

Направленность программы: естественно-научная.

Программа предназначена для специалистов и руководителей подразделений ИТ (информационных технологий) и других сервисных служб организации; всем, кто интересуется передовыми методами управления услугами и информационными технологиями.

Программа обеспечивает системный анализ, обобщение информации, развитие умения решать проблемы и критически осмысливать данные, а также мотивацию к самообразованию и работе в проектах.

Программа направлена на углубление и систематизацию знаний обучающихся, касающихся управления информационными технологиями.

1.2 Цель программы

Цель программы: получение новых знаний и навыков специалистов и руководителей подразделений ИТ (информационных технологий), в связи с необходимостью освоению современных методов решения профессиональных задач.

1.3 Задачи программы

- Ознакомить слушателей с основными принципами и практиками управления ИТ-услугами;
- Ознакомить слушателей с новыми способами управления ИТ-услугами в организациях.
- Научить: идентификации услуг, идентификации ключевых элементов управления услугами, обеспечения формирования бизнес-ценности, управления качеством услуг, управления рисками и затратами при предоставлении ИТ-услуг.
- Ознакомить слушателей с современными подходами к управлению качеством; организации деятельности на основе принципов постоянного совершенствования, эффективного руководства, управления и контроля в процессно-ориентированной организации.
- Ознакомить слушателей с проектированием потока создания ценности

1.4 Категория обучающихся

Категория обучающихся: взрослые от 18 лет и старше.

1.5 Форма обучения

Форма обучения: очно-заочная.

1.6 Объём программы, срок и режим занятий

Объём программы составляет 24 академических часа.

Срок и режим занятий: 3 дня по 8 академических часов.

1.7 Трудоёмкость обучения

Нормативная **трудоёмкость обучения** составляет 24 часа, включая все виды учебной работы слушателя.

1.8 Планируемые результаты освоения программы

В результате изучения программы слушатель должен **знать**:

- Место и роль управления ИТ в современной практике управления информационными технологиями на предприятиях
- Предпосылки появления, историю развития и структуру управления ИТ
- Назначение, виды деятельности, результаты и взаимосвязи основных процессов (практик) системы управления ИТ-услугами
- Ключевые роли и области ответственности в системе управления ИТ-услугами
- Ключевые факторы успеха и показатели эффективности деятельности по управлению ИТ-услугами

В результате изучения программы слушатель должен **уметь**:

- Ориентироваться в материалах управления ИТ для целей их прикладного использования в практике управления ИТ на предприятии
- Определить границы (охват) системы управления ИТ-услугами на предприятии с учётом организационной структуры предприятия
- Определить и специфицировать ИТ-услуги с учётом границ системы управления услугами и потребностей заказчиков
- Спланировать потоки работ для ключевых задач в рамках предоставления ИТ-услуг
- Определить ключевые показатели деятельности и метрики для ключевых процессов управления ИТ-услугами

В результате изучения программы слушатель должен **владеть навыками**:

- Идентификации ключевых ролей сервисных отношений
- Определения ИТ-услуг в различных сценариях сервисных отношений

- Описания основных компонентов системы управления ИТ-услугами
- Идентификации требований к основным компонентам системы управления ИТ-услугами

2. Содержание программы

2.1 Учебный (тематический) план

Цель программы: получение новых знаний и навыков специалистов и руководителей подразделений ИТ (информационных технологий), в связи с необходимостью освоению современных методов решения профессиональных задач.

Категория обучающихся: взрослые от 18 лет и старше.

Форма обучения: очно-заочная.

Объем программы составляет 24 академических часа.

Срок и режим занятий: 3 дня по 8 академических часов.

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	Количество часов		Форма аттестации и контроля знаний
			по видам занятий		
			Лекции	Практика	
1	2	3	4	5	6
1	Модуль 1. Передовой опыт: история, структура, достоинства и недостатки.	2	2	-	Т/К
2	Модуль 2. Ключевые концепции, термины и понятия управления	5	5	-	Т/К
3	Модуль 3. Идентификация ключевых элементов управления услугами	2	2	-	Т/К
4	Модуль 4. Идентификация ключевых сущностей и ролей сервисных отношений	2	2	-	Т/К
5	Модуль 5. Четыре аспекта модели управления услугами	2	2	-	Т/К
6	Модуль 6. Система создания ценности	4	4	-	Т/К
7	Модуль 7. Управленческие практики	6	6	-	Т/К

8	Модуль 8. Подведение итогов	0.5	0,5	-	Т/К
	Итоговая аттестация	0,5	0,5	-	тестирование
	Всего часов:	24	24	-	

2.2 Календарный учебный график

Форма обучения: очно-заочная.

Объем программы составляет 24 академических часа.

Срок и режим занятий: 3 дня по 8 академических часов, либо

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	1 день	2 день	3 день
1	Модуль 1. Передовой опыт: история, структура, достоинства и недостатки.	2		
2	Модуль 2. Ключевые концепции, термины и понятия управления	5		
3	Модуль 3. Идентификация ключевых элементов управления услугами	1	1	
4	Модуль 4. Идентификация ключевых сущностей и ролей сервисных отношений		2	
5	Модуль 5. Четыре аспекта модели управления услугами		2	
6	Модуль 6. Система создания ценности		3	1
7	Модуль 7. Управленческие практики			6
8	Модуль 8. Подведение итогов			0.5
-	Итоговая аттестация			0,5
	Итого:	8	8	8
	Всего часов:	24		

3. Рабочие программы учебных модулей

3.1 Рабочая программа учебного модуля 1 «Передовой опыт: история, структура, достоинства и недостатки»

Трудоёмкость освоения: 2 академических часа.

Тематическое содержание рабочей программы учебного модуля:

- Структура управления ИТ. История создания и развития библиотеки передового опыта. Изменения владения материалами библиотеки, права и условия использования материалов. Структура публикаций, рекомендации по использованию публикаций. Роль ИТ в современном бизнесе. Эволюция роли и структуры ИТ-служб. Сервисный подход к организации взаимоотношений ИТ-службы с другими бизнес-подразделениями.

3.2 Рабочая программа учебного модуля 2 «Ключевые концепции, термины и понятия управления»

Трудоёмкость освоения: 5 академических часов.

Тематическое содержание рабочей программы учебного модуля:

- Ценность, совместное создание ценности. Организация, поставщики услуг, потребители услуг и другие заинтересованные стороны. Сервисные отношения. Обсуждение «Ключевые характеристики услуги». Ценность: результат, затраты, риски, полезность и гарантия

3.3 Рабочая программа учебного модуля 3 «Идентификация ключевых элементов управления услугами».

Трудоёмкость освоения: 2 академических часа.

Тематическое содержание рабочей программы учебного модуля:

- Идентификация ключевых элементов управления услугами. Продукты и услуги. Сервисное предложение. Упражнение «Идентификация ключевых элементов управления услугами».

3.4 Рабочая программа учебного модуля 4 «Идентификация ключевых сущностей и ролей сервисных отношений».

Трудоёмкость освоения: 2 академических часа.

Тематическое содержание рабочей программы учебного модуля:

- Идентификация ключевых сущностей и ролей сервисных отношений. Упражнение «Идентификация ключевых сущностей и ролей сервисных отношений»

3.5 Рабочая программа учебного модуля 5 «Четыре аспекта модели управления услугами».

Трудоёмкость освоения: 2 академических часа.

Тематическое содержание рабочей программы учебного модуля:

- Четыре аспекта модели управления услугами. Организации и люди. Информация и технологии. Партнёры и поставщики. Потоки создания ценности и процессы. Внешние факторы. Упражнение «Применение четырёхмерной модели управления услугами».

3.6 Рабочая программа учебного модуля 6 «Система создания ценности».

Трудоёмкость освоения: 4 академических часа.

Тематическое содержание рабочей программы учебного модуля:

- Система создания ценности. Обзор. Возможность, спрос и ценность. Принципы. Руководство. Цепочка создания ценности. Упражнение «Проектирование потока создания ценности». Постоянное улучшение. Практики.

3.7 Рабочая программа учебного модуля 7 «Управленческие практики».

Трудоёмкость освоения: 6 академических часов.

Тематическое содержание рабочей программы учебного модуля:

- Общие управленческие практики. Практики управления услугами. Практики управления технологиями.

3.8 Рабочая программа учебного модуля 8. «Подведение итогов».

Трудоёмкость освоения: 0,5 академических часа.

Тематическое содержание рабочей программы учебного модуля:

- Перспективы применения управления ИТ в практической деятельности участников обучения. Смежные подходы и дисциплины в сфере управления ИТ.

4. Организационно-педагогические условия реализации программы

4.1 Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих реализацию образовательного процесса.

Образовательный процесс обеспечивается консультациями педагогических кадров, имеющих профессиональную образование, соответствующее профилю дисциплины (модулю) и опыт деятельности в соответствующей профессиональной сфере.

Квалификация научно-педагогических работников соответствует квалификационным характеристикам, установленным квалификационными требованиями, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, разделе «Квалификационные характеристики должностей работников образования», утвержденном приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 августа 2010 г. № 761н, а также в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, в разделе «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования», утвержденном приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 11 января 2011 г. № 1н, и профессиональным стандартам.

4.2 Материально-технические условия реализации образовательной программы

Образовательная организация располагает необходимой материально-технической базой. Материальная база соответствует санитарным и техническим нормам и правилам, и обеспечивает проведение всех видов подготовки слушателей, предусмотренных учебным планом реализуемой программы.

Учебное помещение оборудовано: столы, стулья, стеллаж, ноутбуки, принтер, учебный материал, канцелярские принадлежности.

4.3 Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы (литература)

1. Введение в реальный ITSM / Роб Ингланд; Пер. с англ. – М.: Лайвбук, 2010. – 132 с. ISBN 978-5-904584-05-4;
2. Овладевая ITIL / Роб Ингланд; Пер. с англ. – М.: Лайвбук, 2011. – 200 с. ISBN 978-5-904584-13-9;
3. Управление ITSM-проектами от лукавого / Пол Вилкинсон, Брайан Джонсон; Пер. с англ. – М.: Лайвбук, 2012. – 166 с. ISBN 978-5-904584-26-9;
4. Иллюстрированный ITSM / Роман Журавлёв, – М.: Лайвбук, 2013. – 125 с. ISBN 978-5-904584-37-5;
5. Каталог услуг для успешного управления ИТ / Трой Дюмулен, Родриго Флорес, Билл Файн; Пер. с англ. – М.: Лайвбук, 2014. – 144 с. ISBN 978-5-904584-62-7;

6. ITSM. Руководство по измерению / Дмитрий Исайченко, Роман Журавлёв, — М.: Лайвбук, 2015. — 141 с. ISBN 978-5-904584-92-4;
7. Спасите сервис! Руководство по организации и совершенствованию управления инцидентами / Николь Конбой и Ян ван Бон; Пер. с англ. ISBN 978-5-00006-009-4;
8. Управление услугами на основе измерений / Павел Демин, Дмитрий Исайченко, — Москва, 2019 ISBN 978-5-00006-024-7.

5. Формы контроля и аттестации

5.1 Текущий контроль

Осуществление текущего контроля успеваемости обучающихся, установление их форм, периодичности и порядка проведения относится к компетенции организации, осуществляющей образовательную деятельность.

Текущий контроль хода освоения учебного материала проводится в форме опроса.

5.2 Формы аттестации

Итоговая аттестация - установление соответствия усвоенного содержания образования планируемым результатам обучения по программе и представляет собой форму оценки степени и уровня освоения программы, является обязательной и проводится в порядке и в форме, которые установлены образовательной организацией.

Итоговая аттестация по программе проводится в форме тестирования.

Обучающиеся допускаются к итоговой аттестации после изучения учебных модулей в объеме, предусмотренном учебным планом программы.

Обучающиеся, освоившие программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают документ установленного образовательной организацией образца – свидетельство/сертификат об обучении.

6. Оценочные материалы и иные компоненты

6.1 Оценочные материалы итоговой аттестации

Примерная тематика тестовых вопросов, в целях установления уровня достижения результатов освоения программы:

Когда мы говорим о ценности услуги, что в ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ означает фраза о совместном создании ценности из определения понятия «услуга»? Выберите наиболее подходящий вариант

- A) Обе стороны (поставщик и потребитель) работают на реализацию ценности друг для друга.
- B) Обе стороны (поставщик и потребитель) работают на реализацию ценности каждый для себя.
- C) Обе стороны (поставщик и потребитель) работают на реализацию ценности для потребителя.
- D) Обе стороны (поставщик и потребитель) работают на реализацию ценности для поставщика.

ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ: C

В практике «Поддержка изменений» ...

- A) Повышение доли стандартных (Standard) изменений позволяет в среднем повысить скорость реализации изменений и снижает риски негативного влияния изменений. Поэтому нужно стремиться к повышению доли стандартных изменений.
- B) Повышение доли экстренных (Emergency) изменений позволяет в среднем повысить скорость реализации изменений и снижает риски негативного влияния изменений. Поэтому нужно стремиться к повышению доли экстренных изменений.
- C) Повышение доли нормальных (Normal) изменений позволяет в среднем повысить скорость реализации изменений и снижает риски негативного влияния изменений. Поэтому нужно стремиться к повышению доли нормальных изменений.
- D) Повышение доли нормальных (Normal) изменений позволяет в среднем снизить риски. Поэтому нужно стремиться к тому, чтобы сумма долей нормальных (Normal) и экстренных (Emergency) изменений была равна доле стандартных (Standard) изменений.

ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ: A

Какое из следующих утверждений о совете по экстренным изменениям (emergency change advisory board, ЕСАВ) является верной рекомендацией?

- A) ЕСАВ задействуется для экстренных изменений в тех случаях, когда нет времени для созыва полного совета по изменениям (САВ).

- В) ЕСАВ рассматривает каждый запрос на изменение, имеющий высокий приоритет.
- С) В обязанности ЕСАВ входит обзор завершенных экстренных изменений.
- Д) ЕСАВ возглавляется директором по ИТ.

ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ: А

Что из нижеперечисленного является ЛУЧШИМ свидетельством нормального существования в организации практики «Постоянное совершенствование» (Continual Improvement)?

- А) В штате компании есть выделенный сотрудник или целое подразделение, выполняющее работу по совершенствованию.
- В) Организации приходится систематически тратить время и деньги на анализ и приоритизацию предложений, направленных на совершенствование (заметная часть которых оказывается нерелевантными или нереализуемыми).
- С) Руководство постоянно говорит о необходимости совершенствоваться. Тех, кто возражает, постоянно наказывают вплоть до увольнения.
- Д) В организацию постоянно навещают консультанты по управлению качеством, обладающими всеми необходимыми сертификатами.

ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ: В

На каком шаге модели постоянного совершенствования определяются SMART-цели?

- А) Какова перспектива? (What is the vision?).
- В) Где мы сейчас? (Where are we now?).
- С) Где мы хотим быть? (Where do we want to be?).
- Д) Как мы достигнем этого? (How do we get there?).

ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ: С

В рамках деятельности, относящейся к практике «Мониторинг и управление событиями» (Monitoring and event management), ИТ-подразделение выявило и зарегистрировало выход из строя одного из элементов блока резервного электропитания серверов, на базе которых предоставляется критичная для бизнеса ИТ-услуга. Благодаря повышенной отказоустойчивости данного решения нет отклонения от согласованного в SLA уровня предоставления данной ИТ-услуги. Сотрудники ИТ-подразделения спорят о том, что делать дальше. Что нужно сделать дальше в первую очередь?

- A) Зарегистрировать инцидент, так как речь идёт о сбое.
- B) Зарегистрировать запрос на обслуживание, так как речь идёт работах, которые можно выполнить в плановом порядке, ибо ИТ-услуга не пострадала, и влияния на бизнес нет.
- C) Зарегистрировать проблему, так как услуга — критичная для бизнеса.
- D) Зарегистрировать запрос на изменение, так как очевидно, что замена элемента потребует перестроения конфигурации системы резервного питания ввиду того, что новые модели элементов питания заметно отличаются. Нужно будет всё проанализировать, взвесить все риски.

ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ: A

Сотрудники бизнес-подразделения устали от многочисленных повторений одного и того же инцидента и требуют решить уже проблему. На совещании в ИТ-подразделении возникли разные мнения на этот счёт. Какая позиция соответствует рекомендациям лучших практик?

- A) Решать проблему не нужно. Пользователи не могут инициировать решение проблемы. Это может сделать только заказчик (в данном случае руководитель бизнес-подразделения).
- B) Нужно решить проблему. Иначе инциденты так и будут дальше повторяться.
- C) Зависит от того, удастся ли снизить напряжение до приемлемого уровня, объяснив пользователям человеческим языком, что так и было задумано («это не баг, а фича»). Может, и проблему решать не придётся.
- D) Зависит от того, как уровень влияния обсуждаемой проблемы соотносится с уровнем влияния уже зарегистрированных проблем, и есть ли доступные ресурсы для работы над новой проблемой. Может быть, придётся решать проблему. А может быть, и нет.

ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ: D

Что из нижеперечисленного НЕ является фазой управления проблемами (problem management)?

- A) Идентификация проблемы (Problem identification).
- B) Контроль проблемы (Problem control).
- C) Контроль ошибки (Error control).
- D) Контроль обходного решения (Workaround control).

ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ: D

Что лучшим образом описывает назначение практики «Управление сервисными конфигурациями» (Service configuration management)?

- A) Настройка конфигураций продуктов, услуг и их элементов.

- В) Предотвращение изменения конфигурации продуктов, услуг и их элементов.
- С) Обеспечение наличия и доступности информации о продуктах, услугах и их элементах.
- Д) Обеспечение рационального использования продуктов, услуг и их элементов.

ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ: С

Что из нижеперечисленного ЛУЧШЕ подходит в качестве определения термина "событие" (event)?

- А) Любое изменение состояния, которое имеет значение для управления конфигурационной единицей (configuration item) или ИТ-услугой.
- В) Незапланированное прерывание ИТ-услуги или снижение её качества.
- С) Неизвестная причина одного или нескольких инцидентов, влияющих на ИТ-услугу.
- Д) Ослабление или устранение влияния причины инцидента или проблемы.

ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ: А

Команде поддержки информационной системы бронирования аудиторий пришло автоматическое уведомление, что через 2 месяца заканчивается лицензия на ОС сервера, необходимого для предоставления услуги. Это уведомление о...

- А) Событии
- В) Инциденте
- С) Запросе на обслуживание
- Д) Проблеме

ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ: А

Что из перечисленного ниже ЛУЧШЕ определяет понятие инцидент (incident)?

- А) Незапланированное прерывание или деградация качества услуги.
- В) Событие, зарегистрированное системой мониторинга и требующее немедленного вмешательства.
- С) Обращение пользователя с жалобами на качество услуги.
- Д) Сбой в работе оборудования, требующий немедленного расследования и устранения.

ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ: А

Обсуждая практики «Управление сервисными конфигурациями» (Service configuration management) и «Управление ИТ-активами» (IT asset management) коллеги пришли к следующему выводу. ИТ-актив – это не более чем финансовая составляющая в описании конфигурационной единицы. Верно? Выберите НАИЛУЧШИЙ вариант ответа.

- А) Неверно. ИТ-актив вообще никак не связан с конфигурационной единицей.
- В) Верно. Две практики дополняют друг друга, давая полное описание одного и того же набора сущностей.
- С) Неверно. Не все конфигурационные единицы являются ИТ-активами, и наоборот.
- Д) Верно. Без управления информацией о конфигурациях невозможно произвести оценку ИТ-активов.

ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ: С

Какая роль определяет требования к услуге?

- А) Поставщик (provider).
- В) Заказчик (customer).
- С) Спонсор (sponsor).
- Д) Пользователь (user).

ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ: В

6.2 Критерии оценки ответа обучающегося

Критерии оценки ответа обучающегося при 100-балльной системе:

Характеристика ответа	Баллы	Оценка
Основные работы выполнены в полном объеме, теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые навыки работы в рамках учебных заданий сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	90 - 100	5
Основные работы выполнены в полном объеме, теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые навыки работы в рамках учебных заданий в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания	80 - 89	4

Характеристика ответа	Баллы	Оценка
выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному		
Основные работы выполнены, теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые навыки работы в рамках учебных заданий в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки	70 - 79	3
Основные работы выполнены частично, теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые навыки работы в рамках учебных заданий не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов близким к минимальному.	69 и менее	2

К

критерии оценки обучающегося при недифференцированном зачете:

Характеристика ответа	Баллы	Оценка
Основные работы выполнены, теоретическое содержание курса освоено, необходимые навыки работы в рамках учебных заданий в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено	70 - 100	Зачет
Основные работы выполнены частично, теоретическое содержание курса не освоено, необходимые навыки работы в рамках учебных заданий не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному	менее 70	Незачет