ITE-2-TS-I

|  |  |
| --- | --- |
| **Тест начат** | Воскресенье, 15 августа 2021, 07:26 |
| **Состояние** | Завершенные |
| **Завершен** | Воскресенье, 15 августа 2021, 07:44 |
| **Прошло времени** | 18 мин. 19 сек. |
| **Баллы** | 34,00/36,00 |
| **Оценка** | **94,44** из 100,00 |

Начало формы

Вопрос **1**

Верно

Баллов: 2,00 из 2,00

Отметить вопрос

Текст вопроса

Программист пишет сценарий, чтобы рассчитать остаток средств на банковском счету компании с двумя знаками после запятой. Какой тип данных будет использоваться в этом сценарии, чтобы показать остаток?

Выберите один ответ:



**логический**



**плавающий**



**int**



**char**

Отзыв

Refer to curriculum topic: 14.4.2  
Основные типы данных, включенных в сценарий:

* **int** обозначает целые числа
* **char** обозначает символы
* **float** обозначает десятичные числа
* **strings** обозначает алфавитно-цифровые символы
* **Bool** обозначает истину или ложь

Правильный ответ: **плавающий**

Вопрос **2**

Верно

Баллов: 2,00 из 2,00

Отметить вопрос

Текст вопроса

Какая группа инженеров занимается удаленным обновлением ПО на компьютерах заказчиков?

Выберите один ответ:



выездные инженеры



инженеры ремонтной мастерской



инженеры второго уровня



инженеры первого уровня

Отзыв

Refer to curriculum topic: 14.4.2  
Инженер ремонтной мастерской часто выполняет гарантийное обслуживание компьютеров на центральном складе или в службе поддержки. Инженеры первого и второго уровней в основном работают в центрах обработки вызовов, но только инженеры второго уровня имеют право использовать ПО удаленного доступа. Выездные инженеры работают на месте установки оборудования, в частных домах, организациях и школах.

Правильный ответ: инженеры второго уровня

Вопрос **3**

Верно

Баллов: 2,00 из 2,00

Отметить вопрос

Текст вопроса

Что должен избегать делать технический специалист, общаясь с разговорчивым клиентом?

Выберите один ответ:



давать клиенту высказываться в течение минуты



задавать вопросы закрытого типа, чтобы управлять беседой



прерывать клиента и пытаться вернуть его к сути вопроса



задавать не относящиеся к делу вопросы, например, «Как дела?»

Отзыв

Refer to curriculum topic: 14.1.4  
Общаясь с разговорчивым клиентом, технический специалист не должен поддерживать разговор на отвлеченные темы. Наоборот, он должен стараться вернуть клиента к обсуждению его проблемы.

Правильный ответ: задавать не относящиеся к делу вопросы, например, «Как дела?»

Вопрос **4**

Верно

Баллов: 2,00 из 2,00

Отметить вопрос

Текст вопроса

Клиент объясняет техническому специалисту суть проблемы с компьютером. Технический специалист понимает, в чем дело еще до того, как клиент закончил свой рассказ. Что должен сделать специалист?

Выберите один ответ:



Вежливо подождать, пока клиент закончит рассказ.



Начать работу с компьютером, одновременно слушая клиента.



Попросить клиента снова описать проблему, чтобы задокументировать ее и проверить все факты.



Прервать клиента и дать ему понять, что причина проблемы уже ясна.

Отзыв

Refer to curriculum topic: 14.1.3  
Клиенту всегда нужно дать возможность закончить рассказ о проблеме. Рекомендуется всегда внимательно слушать клиента, не прерывая его, и время от времени подтверждать услышанное.

Правильный ответ: Вежливо подождать, пока клиент закончит рассказ.

Вопрос **5**

Верно

Баллов: 2,00 из 2,00

Отметить вопрос

Текст вопроса

В каком языке программирования используются сценарии, которые интерпретируются и выполняются строка за стройкой при прогоне сценария?

Выберите один ответ:



Java



PowerShell



C#



C++

Отзыв

Refer to curriculum topic: 14.4.2  
Сценарный язык отличается от компилируемого языка тем, что каждая строка интерпретируется, а затем исполняется при прогоне сценария. Примеры сценарных языков: пакетные файлы Windows, PowerShell, сценарий для оболочки Linux, VBScript, JavaScript, Python.

Правильный ответ: PowerShell

Вопрос **6**

Верно

Баллов: 2,00 из 2,00

Отметить вопрос

Текст вопроса

Как следует себя вести инженеру при телефонном разговоре с эмоционально напряженным заказчиком?

Выберите один ответ:



Попытаться установить с ним контакт.



Попросить заказчика перезвонить в более спокойном состоянии.



Попросить заказчика подождать и выждать пять минут, чтобы заказчик успокоился.



Перевести звонок инженеру второго уровня, который снова попросит заказчика изложить суть проблемы.

Отзыв

Refer to curriculum topic: 14.1.4  
Заказчики, с компьютером которых произошла проблема, часто бывают эмоционально напряжены. Инженер должен установить с такими заказчиками контакт, чтобы помочь им расслабиться. В спокойном состоянии заказчик сможет предоставить больше полезной информации, которая поможет решить проблему.

Правильный ответ: Попытаться установить с ним контакт.

Вопрос **7**

Верно

Баллов: 2,00 из 2,00

Отметить вопрос

Текст вопроса

Как правильно вести себя в процессе устранения проблемы с компьютером по телефону?

Выберите один ответ:



Задавать личные вопросы, чтобы лучше узнать заказчика.



Неизменно вести себя как профессионал.



Собрать информацию от заказчика и передать проблему на уровень выше.



Объяснять каждое действие, чтобы помочь заказчику понять процесс поиска и устранения неисправностей.

Отзыв

Refer to curriculum topic: 14.1.4  
Важно, чтобы, общаясь с заказчиком, инженер вел себя как профессионал. Кроме того, наличие хороших коммуникационных навыков помогает установить доверительные отношения с заказчиком.

Правильный ответ: Неизменно вести себя как профессионал.

Вопрос **8**

Верно

Баллов: 2,00 из 2,00

Отметить вопрос

Текст вопроса

Заказчик расстроен и хочет поговорить с конкретным инженером для немедленного решения проблемы. Этого инженера не будет на работе еще час. Как правильно ответить на такой звонок?

Выберите один ответ:



Проигнорировать просьбу заказчика и попытаться с помощью пошагового процесса решения проблемы переключить его внимание и решить проблему.



Предложить заказчику либо попытаться решить проблему немедленно, либо подождать, пока нужный ему инженер не перезвонит ему в течение двух часов.



Сообщить заказчику, что нужного ему инженера в настоящее время нет в офисе, и настоять на том, чтобы попытаться решить проблему без него.



Отослать рассерженного заказчика к руководителю.

Отзыв

Refer to curriculum topic: 14.1.4  
Если заказчик хочет поговорить с определенным инженером, попытайтесь связаться с этим инженером и узнать, может ли они принять вызов. Если этот инженер окажется недоступен, попытайтесь самостоятельно помочь заказчику и сообщите, что нужный ему инженер свяжется с ним позже, если заказчик предпочитает подождать.

Правильный ответ: Предложить заказчику либо попытаться решить проблему немедленно, либо подождать, пока нужный ему инженер не перезвонит ему в течение двух часов.

Вопрос **9**

Неверно

Баллов: 0,00 из 2,00

Отметить вопрос

Текст вопроса

Какие две обязанности или задачи должен выполнять специалист первого уровня? (Выберите два варианта.)

Выберите один или несколько ответов:



эскалация обращения к специалисту второго уровня



сбор диагностической информации с компьютера клиента



удаленное обновление драйверов и ПО клиента



получение информации у клиента для формирования заявки



получение эскалированных заявок от специалистов второго уровня

Отзыв

Refer to curriculum topic: 14.4.2  
В обязанности специалиста первого уровня в основном входит получение от клиента необходимой информации и последующее точное внесение этой информации в обращение или заявку. В некоторых случаях специалист первого уровня должен эскалировать проблему специалисту второго уровня, если для решения проблемы требуется больше опыта и знаний.

Правильные ответы: получение информации у клиента для формирования заявки, эскалация обращения к специалисту второго уровня

Вопрос **10**

Верно

Баллов: 2,00 из 2,00

Отметить вопрос

Текст вопроса

В какой ситуации инженеру будет уместно создать резервную копию личных и конфиденциальных данных с компьютера заказчика?

Выберите один ответ:



Если на компьютере заказчика обнаружено незаконное содержимое



Если заказчик забыл подписать рабочее задание



Если инженер считает это необходимым



Если заказчик разрешает это

Отзыв

Refer to curriculum topic: 14.3.2  
Прежде чем создавать резервную копию любых данных с компьютера заказчика, важно получить его письменное согласие.

Правильный ответ: Если заказчик разрешает это

Вопрос **11**

Верно

Баллов: 2,00 из 2,00

Отметить вопрос

Текст вопроса

Инженер обнаруживает на компьютере признаки предположительно незаконной деятельности. Какие три компонента данных ему нужно немедленно документировать? (Выберите три варианта).

Выберите один или несколько ответов:



местонахождение компьютера



продолжительность предположительно незаконной деятельности



технические характеристики компьютера



сведения обо всех прошлых пользователях компьютера



причину, по которой инженер проник в компьютер



доказательства предположительно незаконной деятельности

Отзыв

Refer to curriculum topic: 14.3.2  
Первоначальная причина проникновения в компьютер, предположительно незаконные операции и местонахождение компьютера известны инженеру сразу, и он должен документировать эти сведения в первую очередь. Сведения о прошлых пользователях компьютера и продолжительность незаконной деятельности должны выяснить соответствующие следственные органы. Технические характеристики компьютера обычно слабо связаны с его незаконным использованием.

Правильные ответы: доказательства предположительно незаконной деятельности, причину, по которой инженер проник в компьютер, местонахождение компьютера

Вопрос **12**

Верно

Баллов: 2,00 из 2,00

Отметить вопрос

Текст вопроса

Поняв, в чем заключается жалоба заказчика, инженер обычно переходит к «закрытым» вопросам. Какие вопросы из нижеперечисленных являются «закрытыми»?

Выберите один ответ:



Какие сообщения об ошибках отобразились на дисплее, когда произошла ошибка?



Эта ошибка произошла впервые?



Что произошло после возникновения ошибки?



Что произошло перед возникновением ошибки?

Отзыв

Refer to curriculum topic: 14.1.4  
В процессе поиска и устранения неисправностей, когда инженер слушает заказчика и уже понял, какая проблема произошла с компьютером, для получения дополнительной информации может возникнуть необходимость задать ряд дополнительных вопросов. Эти дополнительные вопросы должны быть целенаправленными и «закрытыми», основанными на информации, полученной от заказчика. В «закрытых» вопросах основное внимание должно уделяться конкретным аспектам, и заказчик должен быть способен ответить на такие вопросы только «да» или «нет» или предоставив какую-либо фактическую информацию.

Правильный ответ: Эта ошибка произошла впервые?

Вопрос **13**

Верно

Баллов: 2,00 из 2,00

Отметить вопрос

Текст вопроса

Какое поведение инженера при общении с клиентом считается этичным?

Выберите один ответ:



Инженер должен рассылать электронные письма только по запросу.



Инженер может рассылать клиентам поддельные электронные письма.



Инженер может осуществлять массовые рассылки клиентам.



Рассылка цепных электронных писем клиентам является нормальным поведением.

Отзыв

Refer to curriculum topic: 14.3.1  
Рассылка клиентам незапрошенных, цепных и поддельных электронных сообщений является неэтичным и в ряде случаев незаконным поведением, недопустимым для инженера.

Правильный ответ: Инженер должен рассылать электронные письма только по запросу.

Вопрос **14**

Верно

Баллов: 2,00 из 2,00

Отметить вопрос

Текст вопроса

Руководитель получил жалобу на грубое и неуважительное отношение одного из своих инженеров. Какое действие инженера, скорее всего, стало причиной жалобы заказчика?

Выберите один ответ:



Инженер несколько раз перебил заказчика, чтобы задать вопрос.



Звонок заказчика был переведен инженеру второго уровня.



Инженер время от времени подтверждал, что понимает проблему.



Инженер закончил разговор, не пожелав заказчику удачного дня.

Отзыв

Refer to curriculum topic: 14.1.4  
При разговоре с заказчиком инженер должен позволить ему полностью высказаться. Инженер не должен перебивать заказчика, поскольку такое поведение может восприниматься как грубое и неуважительное и может привести к возникновению напряженности между заказчиком и инженером.

Правильный ответ: Инженер несколько раз перебил заказчика, чтобы задать вопрос.

Вопрос **15**

Верно

Баллов: 2,00 из 2,00

Отметить вопрос

Текст вопроса

Укажите два примера проявления профессиональных коммуникационных навыков при общении с заказчиком.

Выберите один или несколько ответов:



обращение к заказчикам с просьбой перефразировать свои объяснения



прерывание заказчиков вопросами для сбора дополнительной информации



акцентирование того, что вы не можете сделать, чтобы дать заказчикам представление о масштабах проблемы



прояснение заявлений заказчиков после того, как они закончат свои объяснения



использование техники активного слушания, с замечаниями типа «Понимаю» или «Ясно»

Отзыв

Refer to curriculum topic: 14.1.2  
Крайне важно, чтобы заказчики чувствовали, что их слушают. Взаимодействие с ними и дозированное использование междометий, подтверждающих вашу заинтересованность, или перефразирование их объяснений покажет заказчикам, что их слушают. Если вы будете перебивать их, просить повторить то, что они только что сказали, или делать акцент на том, что вы не можете сделать, это только рассердит заказчиков.

Правильные ответы: использование техники активного слушания, с замечаниями типа «Понимаю» или «Ясно», прояснение заявлений заказчиков после того, как они закончат свои объяснения

Вопрос **16**

Верно

Баллов: 2,00 из 2,00

Отметить вопрос

Текст вопроса

Программист использует оператор для сравнения двух переменных значений в программе. Переменной А присвоено значение 5, а переменной В — 7. Какой синтаксис тестирования условий будет иметь результат «истина»?

Выберите один ответ:



**A != B**



**A == B**



**A > B**



**A >= B**

Отзыв

Refer to curriculum topic: 14.4.2  
**==**  обозначает равно  
**!=**   обозначает неравно  
**<**    обозначает меньше чем  
**>**   обозначает больше чем  
**<=**  обозначает меньше чем или равно  
**>=**  обозначает больше чем или равно  
  
Так как 5 не равно 7, то результат команды «истина».

Правильный ответ: **A != B**

Вопрос **17**

Верно

Баллов: 2,00 из 2,00

Отметить вопрос

Текст вопроса

В какой ситуации служба поддержки должна назначить вызову максимальный приоритет?

Выберите один ответ:



Пользователь запрашивает расширение емкости ОЗУ.



Два пользователя запрашивают усовершенствование приложений.



У нескольких компьютеров обнаружены ошибки операционных систем.



Некоторые компьютеры не могут подключиться к сети.



Из-за системного сбоя нарушено функционирование компании.

Отзыв

Refer to curriculum topic: 14.4.2  
Приоритизация вызовов представляет для центра обработки вызовов сложную задачу. Приоритизация вызовов позволяет сэкономить время за счет решения наиболее важных проблем в первую очередь. Сбой, приводящий к остановке деятельности компании, считается наиболее важной проблемой.

Правильный ответ: Из-за системного сбоя нарушено функционирование компании.

Вопрос **18**

Верно

Баллов: 2,00 из 2,00

Отметить вопрос

Текст вопроса

Какое утверждение наиболее точно характеризует центр обслуживания?

Выберите один ответ:



Это место, где заказчикам оказывают услуги технической поддержки компьютеров.



Это служба поддержки, при помощи которой клиенты могут договориться о встрече, чтобы сообщить о своих проблемах с компьютером.



Это служба поддержки, куда заказчики привозят свои компьютеры для устранения неисправностей.



Это загруженная, динамичная рабочая среда, функция которой — документирование компьютерных неполадок после их устранения специалистами.

Отзыв

Refer to curriculum topic: 14.4.2  
Центр обслуживания может работать в структуре компании и обслуживать персонал этой компании, а также ее заказчиков. Центр обслуживания может быть также автономной организацией, которая оказывает платные услуги поддержки компьютеров заказчикам со стороны. В любом случае центр обслуживания — это загруженная, динамичная рабочая среда, которая часто функционирует круглосуточно.

Правильный ответ: Это место, где заказчикам оказывают услуги технической поддержки компьютеров.

Конец формы