

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кислова Наталья Николаевна

Должность: Проректор по учебно-методической

Дата подписания: 26.08.2023

Уникальный программный ключ:

52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

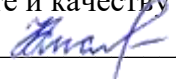
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра информационно-коммуникационных технологий в образовании

Утверждаю

Проректор по учебно-методической  
работе и качеству образования

 Н.Н. Кислова

Злыгостева Алтынай Кутбаевна

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации по дисциплине  
«Проектирование информационной среды предприятия сервиса»

Направление подготовки:

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация выпускника

Бакалавр

С изменениями:

протокол заседания ученого совета СГСПУ №1 от 31.08.2023 г.


Рассмотрено

Протокол № 1 от 27.08.2019

Заседания кафедры информационно-  
коммуникационных технологий в образовании

Одобрено

Начальник Управления  
образовательных программ

 Н.А. Доманина

Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для промежуточной аттестации по дисциплине «Проектирование информационной среды предприятия сервиса» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514; (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 июня 2017 г., регистрационный № 47236), с изменениями, внесенными приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26 ноября 2020 г. № 1456 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 27 мая 2021 г., регистрационный № 63650) и от 8 февраля 2021 г. № 83 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 12 марта 2021 г., регистрационный № 62739), основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль): «Информационный сервис» с учетом требований профессиональных стандартов 06.013 «Специалист по информационным ресурсам», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 июля 2022 г. № 420н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 августа 2022 г., регистрационный № 69714); 07.010 «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 марта 2018 г. № 163н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 4 апреля 2018 г., регистрационный № 50628); 40.053 «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. № 864н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2014 г., регистрационный № 34867).

Цель ФОС для промежуточной аттестации – установление уровня сформированности компетенций (их частей):

- ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности
- ПК-7. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Задачи ФОС для промежуточной аттестации – контроль качества и уровня достижения образовательных результатов по формируемым в соответствии с учебным планом индикаторам компетенции:

- ПК-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
- ПК-7.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений

Требования к процедуре оценки:

Помещение: лаборатория информационно-коммуникационных технологий

Оборудование: ноутбук с выходом в сеть Интернет

Доступ к дополнительным справочным материалам:

- Ресурсное обеспечение лабораторий кафедры ИКТ в образовании. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://lms.sgspsu.ru/mod/page/view.php?id=13150>
- Официальный сайт системы Business Studio. [Электронный ресурс] - Режим доступа: [http://www.businessstudio.ru/demo/business\\_studio/](http://www.businessstudio.ru/demo/business_studio/)
- Справочная система для работы с демо-базой Business Studio. [Электронный ресурс] - Режим доступа: [http://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/demo\\_base/demo\\_base](http://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/demo_base/demo_base)

Нормы времени: задания могут выполняться в очно-дистанционном режиме, на собеседование по каждому заданию не менее 15 минут.

ФОС предоставляется обучающимся для ознакомления в начале изучения дисциплины.

Комплект оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

**Проверяемая компетенция:**

ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

**Проверяемый индикатор:**

ПК-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

**Проверяемые образовательные результаты:**

Знает:

последовательность разработки модели информационной среды предприятия сервиса; понятие организационной модели информационной среды предприятия сервиса, основные принципы декомпозиции модели при ее проецировании на плоскость различных аспектов управления; принципы и подходы формирования проектирования информационной среды предприятия сервиса.

Умеет:

выполнять "привязку" модели информационной среды предприятия сервиса, определить соответствие между работами (блоками работ) и исполнителями; осуществлять добавление целей на диаграмму стратегической карты; моделировать показатели, описывать цели при помощи показателей; осуществлять оценку процессов с помощью показателей.

**Задание 1.**

**Содержание задания:**

*На материале известного Вам предприятия сервиса проиллюстрировать особенности информационных потоков организации, применение информационного обеспечения и информационных технологий для управления выбранным предприятием сервиса.*

*В ответе должны быть:*

- описаны размеры и сфера деятельности предприятия сервиса;
- приведена классификация и описаны технические требования существующих и планируемых материально-технических ресурсов, необходимых для создания информационной среды;
- показана специфика информационных потоков организации, предполагаемые группы пользователей, организационная структура, которые могут быть использованы для формирования информационной среды предприятия;
- приведена классификация (структура) корпоративной информационной системы предприятия (в виде схемы или таблицы);
- проиллюстрированы практические примеры, дающие понимание того, что информация является важным стратегическим ресурсом.

**Каждое требование оценивается по шкале:**

3–задание выполнено правильно полностью;

2 – задание выполнено с незначительными ошибками;

1 –задание выполнено большей частью с ошибками, недочетами);

0–задание не выполнено или выполнено с существенными ошибками.

Максимальное количество баллов – 15.

**Задание 2.**

**Содержание задания:**

*Часть 1.*

*Разработать техническое задание на проектирование информационной среды предприятия сервиса. Провести исследование, изучение, анализ выбранного предприятия сервиса. Выделить основные виды информационной деятельности, которой необходимо управлять на предприятии сервиса. Разработать иерархическую структуру бизнес-процессов, протекающих на предприятии сервиса с целью понимания того, какая информационная среда будет требоваться данному предприятию и для последующей разработки технического задания на проектирование этой информационной среды.*

*Часть 2.*

*Подготовить презентацию на тему «Информационная среда предприятия сервиса: цели, задачи, тип, состав, основные этапы разработки».*

*Критерии представлены в оценочном листе.*

**Оценочный лист к заданию 2.**

Каждое требование оценивается по шкале:

3–задание выполнено правильно полностью;

2 – задание выполнено с незначительными ошибками;

1 –задание выполнено большей частью с ошибками, недочетами);

0–задание не выполнено или выполнено с существенными ошибками.

Критерий	Количество баллов
описана сфера деятельности и специфика функционирования предприятия;	
показана специфика информационного обеспечения управления;	
описаны основные подсистемы обеспечения ИС предприятия: информационное обеспечение;	
описаны основные подсистемы обеспечения ИС предприятия: организационное обеспечение;	
описаны основные подсистемы обеспечения ИС предприятия: материально-техническое обеспечение;	
описаны основные подсистемы обеспечения ИС предприятия: программное обеспечение;	
описаны основные подсистемы обеспечения ИС предприятия: правовое обеспечение;	
показана связь основных систем (подсистем) информационного обеспечения управления предприятием: информационные системы бухгалтерского учета;	
показана связь основных систем (подсистем) информационного обеспечения управления предприятием: информационные системы взаимодействия с покупателями;	
показана связь основных систем (подсистем) информационного обеспечения управления предприятием: информационные системы обеспечения принятия решений;	
показана связь основных систем (подсистем) информационного обеспечения управления предприятием: информационные системы планирования ресурсов предприятия и другие);	
показаны основные этапы (шаги) по разработке ИС предприятия сервиса;	
проведена детализация каждого этапа разработки (определены и описаны основные действия этапа).	

Максимальное количество баллов: 47.

**Проверяемая компетенция:**

ПК-7. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

**Проверяемый индикатор:**

ПК-7.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений

**Проверяемые образовательные результаты:**

Знает:

основные структурные компоненты информационной среды предприятия сервиса для работы с клиентами, зоны ответственности и функции подразделений; возможности средств информационно-коммуникационных технологий для выявления особенностей потребителя.

Умеет:

описывать объекты деятельности, осуществлять связывание процессов; определять ключевые показатели эффективности взаимодействия с клиентами; выбирать организационную модель взаимодействия с клиентами в зависимости от спецификипредприятия сервиса; применять средства информационно-коммуникационных технологий для выявления основных психологических особенностей потребителя; моделировать стратегические цели; причинно-следственных связей между целями; применять средства информационно-коммуникационных технологий для выявления особенностей потребителя, создавать стратегические карты.

Владеет:

навыками составления регламентирующей документации по основным информационным процессам взаимодействия с клиентами; навыками организации мониторинга особенностей потребителя с использованием информационно-коммуникационных технологий на основе средств информационно-коммуникационных технологий.

**Задание 3.**

**Содержание задания:**

*Часть 1.*

*На основе Google-формы создайте опрос пользователей на предмет заинтересованности услугами выбранного вами предприятия сервиса. Сформулируйте цель и задачи исследования. Сформулируйте выводы по результатам анкетирования.*

*Часть 2.*

*На основе данных опроса создать инфографику с анализом показателей и опубликовать ссылку в сообществе «ИТ в экономике, управлении, сервисе»*

*Режим доступа: <https://plus.google.com/communities/113198597178251052982>*

Оценочный лист к заданию 1.

**Каждое требование оценивается по шкале:**

3–задание выполнено правильно полностью;

2 – задание выполнено с незначительными ошибками;

1 –задание выполнено большей частью с ошибками, недочетами);

0–задание не выполнено или выполнено с существенными ошибками.

Критерий	Количество баллов
<b>Часть 1</b>	
• описана проблема, сформулированы цели и задачи исследования;	
• содержание вопросов позволяет сделать выводы по поставленной проблеме;	
• комментарии к вопросам априори настраивают на вдумчивые ответы, показывая значимость ответов респондента и благожелательный к нему настрой;	
• содержание каждого вопроса органично сочетается с выбранным типом (соответствует выбранному типу);	
• в форме присутствуют вопросы разных типов (всех возможных!);	
• формулировка вопросов лаконична, исключает двусмысленность, ориентирует отвечающего на искренние ответы;	
• вопросы в форме сформулированы верно с точки зрения правил русского языка, нет орфографических и пунктуационных ошибок;	
• проведен анализ результатов; сделаны лаконичные выводы;	
<b>Часть 2</b>	
• информационная емкость – характеристика инфографики, определяющая количество передаваемой информации посредством выбранных знаковых форм;	
• семиотическая прозрачность – характеристика продукта, определяющая результативность процесса интерпретации передаваемого смысла (насколько он понятен!);	
• семиотическая (знаковая) достаточность – верхняя граница оценки достоверности передачи смысла за счет выбора соответствующих знаковых систем (превышение этой границы приводит к избыточности передачи смысла, перегруженности информационного ресурса, рассеиванию внимания интерпретатора);	
• семиотическая (знаковая) необходимость – нижняя граница оценки достоверности передачи смысла за счет выбора соответствующих семиотических (знаковых) систем (значение ниже этой характеристики приводит к искажению смысла, недостоверности передачи информации);	
• семиотическая адекватность – соответствие выбранной знаковой системы (кода) передаваемому смыслу и получателю информации;	
• семиотическая выразительность – характеристика информационного объекта, отражающая адекватность вербальных и невербальных средств выражения значения передаваемому смыслу	

Максимальное количество баллов: 42

**Задание 4.****Содержание задания:***Часть 1.*

*Разработать иерархическую структуру бизнес-процесса «Проектирование информационного взаимодействия с клиентами».*

*Описать технологию осуществления этой деятельности, а именно - разбиение деятельности (всего бизнес-процесса) на поддеятельность (подпроцессы); представьте структурирование деятельности в виде бизнес-процессов с применением методологии структурного анализа и проектирования, нотации моделирования IDEF0 и соблюдением правил моделирования).*

**Критерии оценивания:**

- виды информационной деятельности структурированы в виде бизнес-процессов, протекающих на предприятии соответствующего типа;
- описаны основные шаги (этапы), связанные с проектированием информационного взаимодействия с клиентами;
- определены границы процесса, состав процесса, изображена контекстная диаграмма A-0, с помощью входов и выходов определены границы бизнес-процесса «Проектирование информационного взаимодействия с клиентами»;
- процесс декомпозирован (разбит) на основные подпроцессы, выстроенные в порядке приоритетности осуществления деятельности по проектированию;
- выделенные процессы описаны с соблюдением правил нотации IDEF0.

**Каждое требование оценивается по шкале:**

2–задание выполнено правильно полностью;

1 –задание выполнено с недочетами;

0–задание не выполнено или выполнено с существенными ошибками.

Максимальное количество баллов – 15.

*Часть 2*

- Скачайте демонстрационную версию системы Business Studio [1].
- Используя справочную систему по организации работы с демо-базой Business Studio [2]. Изучите основные возможности системы.
- Продемонстрируйте навыки работы с системой, выполнив построив модель бизнес-процесса по созданию информационной среды предприятия.

**Критерий оценивания:**

Построена модель в соответствии с заданием 2.2.

Максимальное количество баллов – 10.

**Ресурсы:**

1. Официальный сайт системы Business Studio. [Электронный ресурс] - Режим доступа: [http://www.businessstudio.ru/demo/business\\_studio/](http://www.businessstudio.ru/demo/business_studio/)

2. Справочная система для работы с демо-базой Business Studio. [Электронный ресурс] - Режим доступа: [http://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/demo\\_base/demo\\_base](http://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/demo_base/demo_base)

Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации

Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства	Максимальное количество баллов	Уровень освоения компетенций (в баллах)		
			Пороговый (56-70%)	Продвинутый (71-85%)	Высокий (86-100%)
ПК-1.2.	Задание 1	15	8-10	11-13	14-15
	Задание 2	47	26-33	34-40	41-47
ПК-7.2.	Задание 3	42	23-30	31-36	37-42
	Задание 4	25	14-18	19-21	22-25
Итого по дисциплине:		129	72-90	91-109	110-129