

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кислова Наталья Николаевна

Должность: Проректор по УМ и качеству образования

Дата подписания: 26.08.2023

Уникальный программный ключ:

52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

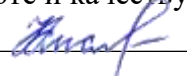
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра информационно-коммуникационных технологий в образовании

Утверждаю

Проректор по учебно-методической
работе и качеству образования

 Н.Н. Кислова

Брыксина Ольга Федоровна

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
«Бизнес-процессы предприятия информационного 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 «Бизнес-процессы предприятия информационного 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/
- 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

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:

структуру организации, зоны ответственности и функции подразделений; «Процесс» и «Процедура» для представления алгоритма (сценария) выполнения процесса, задания причинно-следственные связи и временной последовательности выполнения действий процесса.

Умеет:

моделировать (описывать) бизнес-процессы; выделять параметры и формировать списки процессов в системе BusinessStudio.

Владеет:

технологией применения BusinessStudio при разработке сбалансированной системы показателей; навыками сбора значений показателей в BusinessStudio, через Кокпит и через Портал; навыками анализа данных в BusinessStudio, в Кокпите, в Портале; навыками составления отчетов; навыками оптимизации информационных процессов с помощью программной системы BusinessStudio

Задание 1.

Содержание задания:

Разработать иерархическую структуру бизнес-процесса «Проектирование информационной среды предприятия сервиса» (или деятельности, заключающейся в проектировании информационной среды). Определить границы бизнес-процесса (или деятельности), разработать контекстную диаграмму A-0.

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

Выбор типа предприятия определяется обучающимся.

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
• выделены компоненты информационной среды;	
• установлены и визуализированы структурные связи между компонентами информационной среды;	
• компоненты информационной среды соответствуют типу выбранного предприятия;	
• виды информационной деятельности структурированы в виде бизнес-процессов, протекающих на предприятии соответствующего типа;	
• соблюдена последовательность разработки модели бизнес-процесса;	
• описаны основные шаги (этапы), связанные с проектированием информационной среды предприятия сервиса;	
• определены границы процесса, состав процесса, изображена контекстная диаграмма A-0;	
• на диаграмме A-0 обозначены функции системы, ее входы, выходы, «рычаги» управления и механизмы исполнения основных функций;	
• с помощью входов и выходов определены границы бизнес-процесса «Проектирование информационной среды предприятия сервиса»;	
• процесс декомпозирован (разбит) на основные подпроцессы, выстроенные в порядке приоритетности осуществления деятельности по проектированию;	
• выделенные процессы описаны с соблюдением правил нотации IDEF0; логические отношения между работами, выстроены рационально	
• структура и содержание бизнес-процесса соответствует типу выбранного предприятия;	
• выполнена привязка между работами и исполнителями;	

Максимальное количество баллов: 39.

Задание 2.

Содержание задания:

- 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.

Ресурсы:

1. Официальный сайт системы Business Studio. [Электронный ресурс] - Режим доступа: 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

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
• скачана и установлена демонстрационная версия системы Business Studio;	
• уверенно используется справочная система (по мере возникновения вопросов);	
• продемонстрированы навыки работы с интерфейсом системы при построении бизнес-процесса;	
• освоена навигация в справочной системе;	
• построенная модель соответствует описанию в задании 1;	
• заполнены все параметры процессов и списков процессов в системе Business Studio;	
• бизнес-процесс оптимизирован с помощью программной системы Business Studio	
• визуализация соответствует описанию модели;	
• построены модели стратегических целей; причинно-следственных связей между целями;	
• созданы стратегические карты;	
• добавлены цели на диаграмму стратегической карты;	

Максимальное количество баллов: 33

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 бизнес-процессы предприятия информационного сервиса, включая взаимодействие с клиентами; возможности средств информационно-коммуникационных технологий для визуализации бизнес-процессов.

Умеет:

описывать бизнес-процессы, осуществлять связывание процессов, включая процессы по работе с клиентами; определять ключевые показатели эффективности бизнес-процессов взаимодействия с клиентами.

Владеет:

навыками составления регламентирующей документации по основным бизнес-процессам, включая взаимодействие с клиентами.

Задание 3.

Содержание задания:

Используя специальное программное средство (программное обеспечение) для моделирования спроектировать информационную среду предприятия сервиса, включая взаимодействие с клиентами.

Разработать цели и показатели измерения целей проектирования и развития информационной среды предприятия сервиса (включая взаимодействие с клиентами) и формализовать их на стратегической карте.

Разработать организационную структуру проектируемого предприятия сервиса.

Структурировать основные бизнес-процессы предприятия сервиса, включая взаимодействие с клиентами, с соблюдением правил моделирования в нотации IDEF0 с целью разработки ТЗ на проектирование информационной среды предприятия.

* Для справки: <https://www.youtube.com/watch?v=AkA1EMnWQ1E>

Определить систему сбалансированных показателей и ТЗ на проектирование информационной среды предприятия сервиса с учетом протекающих на выбранном предприятии сервиса бизнес-процессов и специфики взаимодействия с клиентами.

* Для справки: <https://www.youtube.com/watch?v=rz1Jka58hUs>

Составить графики динамики контроля за показателями. Система Сбалансированных Показателей и KPI

* Для справки: <https://www.youtube.com/watch?v=ONJV9V9CCk8>

Оценочный лист к заданию 3.

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
• разработаны цели и показатели измерения целей развития информационной среды предприятия сервиса	
• цели и показатели адекватны выбранному типу предприятия сервиса, направлены на совершенствование качества оказываемых услуг	
• цели и показатели формализованы на стратегической карте	
• ИС предприятия сервиса соответствует его структуре и логическим, функциональным связям	
• ТЗ на проектирование ИС предприятия сервиса содержит описание бизнес-процессов	
• процессы описаны с соблюдением правил моделирования в нотации IDEF0	
• определена система показателей и ТЗ на проектирование информационной среды предприятия сервиса с учетом протекающих на выбранном предприятии сервиса бизнес-процессов.	
• построены графики динамики контроля за показателями.	
• заполнены все параметры процессов и списков процессов в системе Business Studio;	
• бизнес-процесс оптимизирован с помощью программной системы Business Studio	
• визуализация соответствует описанию модели;	
• процесс декомпозирован (разбит) на основные подпроцессы, выстроенные в порядке приоритетности осуществления деятельности по проектированию;	

Максимальное количество баллов: 36.

Задание 4.

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 4.

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
Часть 1	
• 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;	
Часть 2	
• 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

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 компетенцией (в баллах)		
			Пороговый (56-70%)	Продвинутый (71-85%)	Высокий (86-100%)
ПК-1.2.	Задание 1	39	22-27	28-33	34-39
	Задание 2	33	18-23	24-28	29-33
ПК-7.2.	Задание 3	36	20-25	26-30	31-36
	Задание 4	42	23-30	31-36	37-42
Итого по дисциплине:		150	84-105	106-127	128-150