

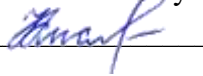
МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Кислова Наталья Николаевна  
Должность: Проректор по УМ и качеству образования  
Дата подписания: 26.03.2024 13:04:41  
Уникальный программный ключ:  
52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Самарский государственный социально-педагогический университет»  
Кафедра управления сервисных технологий и экономического образования

Утверждаю

Проректор по учебно-методической  
работе и качеству образования

 Н.Н. Кислова

Кадиленко Анастасия Николаевна

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации по дисциплине  
«Проектирование информационного обслуживания»

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 управления, сервисных  
технологий и экономического образования

Одобрено

Начальник Управления  
образовательных программ

 Н.А. Доманина

## Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для промежуточной аттестации по дисциплине «Проектирование информационного обслуживания» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного 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 ПК-3, ПК-7.

Задачи ФОС для промежуточной аттестации - контроль качества и уровня достижения результатов обучения по формируемым в соответствии с учебным планом компетенциям:

Компетенция	Индикатор	Результаты обучения
ПК-3. Способен управлять деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне организации	ПК-3.1. Планирует и руководит построением единой системы управления дистанционно-справочным обслуживанием на уровне организации	Умеет: разрабатывать управленческие решения по повышению конкурентоспособности и развитию системы дистанционного обслуживания клиентов; анализировать показатели деятельности структурных подразделений, входящих в систему дистанционного обслуживания клиентов; Владеет: методикой оценки результатов деятельности структурных подразделений, входящих в систему дистанционного обслуживания клиентов.
	ПК-3.2. Организует деятельность подразделений, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании	Знает: понятие «дистанционное информационно-справочное обслуживание», виды дистанционного обслуживания. Умеет: выработать управленческие решения по проектированию информационного обслуживания клиентов организации сферы услуг.
	ПК-3.3. Управляет проектами по совершенствованию систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания на уровне организации	Умеет: выявлять потребности в изменениях деятельности контактного информационного центра; планировать изменения в развитии контактного информационного центра; оценивать эффективность внедрения инновационных технологий организации и управления деятельностью контактного информационного центра.
ПК-7. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-7.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Знает: понятие «информационное обслуживание», виды информационного обслуживания.
	ПК-7.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	Знает: ключевые этапы проектирования информационного обслуживания; сущность системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) Умеет: проводить анализ информационного обслуживания в контактной зоне организации сферы услуг; проводить аудит веб-сайта организации сферы услуг.
	ПК-7.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	Знает: показатели качества информационного обслуживания, методики их расчета. Умеет: оценивать качество информационного обслуживания организации сферы услуг; разрабатывать рекомендации по совершенствованию информационного обслуживания клиентов организации сферы услуг.

Требование к процедуре оценки:

Помещение: особых требований нет.

Оборудование: особых требований нет.

Инструменты: особых требований нет.

Расходные материалы: бумага и канцелярские принадлежности для письменных ответов.

Доступ к дополнительным справочным материалам: доступ к базам данных, информационно-справочным и поисковым системам.

Нормы времени: 6 а.ч. на выполнение кейса.

Проверяемые компетенции (из ОПОП ВО):

ПК-3. Способен управлять деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне организации

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

Проверяемые индикаторы достижения компетенций:

ПК-3.1. Планирует и руководит построением единой системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием на уровне организации

ПК-3.2. Организует деятельность подразделений, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании

ПК-3.3. Управляет проектами по совершенствованию систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания на уровне организации

ПК-7.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности

ПК-7.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений

ПК-7.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений

Проверяемые результаты обучения:

Знает: понятие «дистанционное информационно-справочное обслуживание», виды дистанционного обслуживания; ключевые этапы проектирования информационного обслуживания; сущность системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM); показатели качества информационного обслуживания, методики их расчета.

Умеет: разрабатывать управленческие решения по повышению конкурентоспособности и развитию системы дистанционного обслуживания клиентов; анализировать показатели деятельности структурных подразделений, входящих в систему дистанционного обслуживания клиентов; вырабатывать управленческие решения по проектированию информационного обслуживания клиентов организации сферы услуг; выявлять потребности в изменениях деятельности контактного информационного центра; планировать изменения в развитии контактного информационного центра; оценивать эффективность внедрения инновационных технологий организации и управления деятельностью контактного информационного центра; проводить анализ информационного обслуживания в контактной зоне организации сферы услуг; проводить аудит веб-сайта организации сферы услуг; оценивать качество информационного обслуживания организации сферы услуг; разрабатывать рекомендации по совершенствованию информационного обслуживания клиентов организации сферы услуг.

Владеет: методикой оценки результатов деятельности структурных подразделений, входящих в систему дистанционного обслуживания клиентов.

Тип (форма) задания: кейс

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Проведите анализ деятельности предприятия сферы услуг, имеющего в своем составе контактный информационный центр (организация на выбор) и предложите рекомендации по совершенствованию информационного обслуживания, в том числе и дистанционного обслуживания.

Структура работы и критерии оценки:

Критерий	Оценка (баллы)			
	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Описание организации сферы услуг – максимум 20 баллов</b>				
Представлено название (фирменное наименование), организационно-правовая форма, географическое положение, сфера деятельности, основной вид экономической деятельности (согласно ОКВЭД-2)				
Дана характеристика продуктов (услуг) организации; характеристика потребителей продуктов (услуг) организации				
Представлена миссия организации, описаны ее цели и стратегии				
Представлена организационная структура управления в виде схемы с указанием на количество работников организации по каждой должности				
<b>Раздел 2. Анализ информационного обслуживания в контактной зоне организации сферы услуг – максимум 25 баллов</b>				
Описана контактная зона организации (в т.ч. представлена(-ы) фотография(-ии) контактной зоны); описаны формы и методы обслуживания клиентов				
Определен состав персонала контактной зоны, кратко охарактеризовано их участие в информационном обслуживании клиентов предприятия				
Определены приемы, методы, техники организации сервисного взаимодействия				
Приведены и описаны информационные средства и технологии организации сервисного взаимодействия				
Определены и описаны стандарты информационного обслуживания				
<b>Раздел 3. Аудит веб-сайта организации сферы услуг – максимум 30 баллов</b>				

Указано название сайта, определен вид сайта, обозначены цели сайта, представлена структура сайта				
Проведен анализ и дана оценка юзабилити (удобства) и дизайна сайта: кроссбраузерность сайта; цветовое восприятие; качество дизайна: привлекательность, единообразие, соответствие принципам дизайна				
Проведен анализ и дана оценка юзабилити (удобства) и дизайна сайта: навигация по сайту; контент (отображение текстовой и графической информации)				
Проведен поисковый аудит сайта (присутствие сайта в поисковом индексе, корректность индексации, конкуренты в поиске по ключевым запросам, позиции сайта в поисковых системах, уникальность текстов)				
Проведен маркетинговый аудит сайта: доменное имя, контактная информация (в т.ч. наличие формы обратной связи, прайс-листов), целевая аудитория, привлекательность контента для посетителей сайта, анализ посещаемости сайта.				
Проведен маркетинговый аудит сайта: сравнительный анализ сайта предприятия с сайтами прямых конкурентов методом балльных оценок (рассчитан рейтинг с учетом веса каждого критерия, кратко представлены достоинства и недостатки сайтов)				
Раздел 4. Оценка качества информационного обслуживания – максимум 25 баллов				
Отобраны показатели, отражающие качество информационного обслуживания клиентов организации сферы услуг				
Проведен расчет показателей качества информационного обслуживания				
Сделан вывод о существующих проблемах информационного обслуживания клиентов организации				
Предложены рекомендации по совершенствованию информационного обслуживания клиентов организации сферы услуг на основе проведенного анализа контактной зоны				
Предложены рекомендации по совершенствованию информационного обслуживания клиентов организации сферы услуг на основе проведенного аудита веб-сайта				

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

Оценка степени сформированности результатов обучения производится по шкале:

86-100 баллов – уровень сформированности образовательных результатов высокий, соответствует оценке «отлично».

71-85 баллов - уровень сформированности образовательных результатов продвинутый, соответствует оценке «хорошо».

56-70 баллов - уровень сформированности образовательных результатов пороговый, соответствует оценке «удовлетворительно».

55 баллов и менее - уровень сформированности образовательных результатов низкий, соответствует оценке «неудовлетворительно».