

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кислова Наталья Николаевна

Должность: Проректор по учебно-методической работе и качеству образования

Дата подписания: 26.08.2023

Уникальный программный ключ:

52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

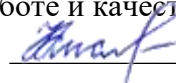
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра информационно-коммуникационных технологий в образовании

Утверждаю

Проректор по учебно-методической
работе и качеству образования



Н.Н. Кислова

Злыгостева Алтынай Кутбаевна

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
«Интернет-технологии в сервисе»

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 «Интернет-технологии в сервисе» 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):

- ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.
- ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

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

- ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
- ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации
- ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации
- ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.
- ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
- ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
- ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности
- ОПК-8.1. Знает принципы функционирования, основные характеристики и возможности аппаратных и программных средств современных информационных технологий; тенденции развития сквозных цифровых технологий и профессионально значимые решения на их основе; этические и правовые нормы при работе с информацией
- ОПК-8.2. Умеет применять современные информационно-коммуникационные технологии для решения профессиональных задач с учетом специфики предметной области; осуществлять выбор необходимых для осуществления профессиональной деятельности аппаратных и программных средств, мобильных приложений, средств сетевой коммуникации на основе стандартов и норм, принятых в профессиональной среде и с учетом требований информационной безопасности
- ОПК-8.3. Владеет методами анализа эффективности использования профессионально ориентированных аппаратных и программных средств современных информационных технологий, мобильных приложений, сервисов и ресурсов сети Интернет для сопровождения профессиональной деятельности; технологиями решения актуальных профессиональных задач на их основе

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.sgspu.ru/mod/page/view.php?id=13150>

Нормы времени: 45 минут на выполнение 1, 2, 3, 5, 6 заданий; 3 часа на выполнение заданий 4, 7, 8.

ФОС предоставляется обучающимся для ознакомления в начале изучения дисциплины.

Комплект оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Задание 1.**Проверяемая компетенция:**

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

Проверяемый индикатор:

ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса

Проверяемые образовательные результаты:

Знает: функциональные возможности и сервисов сети Интернет (доски задач, планировщики и т.п.) для информационной деятельности организаций сервиса;

Содержание задания:Разработать доску задач для мониторинга результативности управления контролем качества процесса сервиса «Доска задач» (с использованием сервиса <https://trello.com/>). <https://www.smartapp.com/gantterforgoogledrive/>

Требования к доске задач определяются совокупностью критериев в оценочном листе.

Оценочный лист к заданию

Каждый критерий оценивается по шкале:

2 балла – задание выполнено правильно полностью;

1 балл – задание выполнено с незначительными ошибками;

0 – задание не выполнено или выполнено с существенными ошибками.

Критерий	Количество баллов
Доска задач имеет необходимое и достаточное число полей (Todo – сделать, InProgress, workinprogress, wip - в процессе, Done – выполнено, Review - анализ выполненных задач, Backlog - отставание, Icebox – «холодильник», отсроченные задачи и др.	
Приведенные задачи четко структурированы и проранжированы.	
Применено форматирование к содержания и оформление карточек доски задач	
Задан режим совместной работы, обучающийся знает особенности управления доступом в сервисе Trello	
При создании доски задач использованы стикеры и метки.	
Доска задач содержит не менее 4 гиперссылок по тематической литературе	
Вся информация в карточках (задачи, ссылки, метки) оформлены единообразно	

Максимальное количество баллов: 14

Задание 2.**Проверяемые компетенции:**

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

Проверяемые индикаторы:

ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса

ОПК-8.1. Знает принципы функционирования, основные характеристики и возможности аппаратных и программных средств современных информационных технологий; тенденции развития сквозных цифровых технологий и профессионально значимые решения на их основе; этические и правовые нормы при работе с информацией

Проверяемые образовательные результаты:

Знает: законодательство Российской Федерации в области интеллектуальной собственности, правила использования информационных материалов в Интернет; тенденции развития сквозных цифровых технологий и профессионально значимые решения на их основе этические и правовые нормы при работе с информацией.

Умеет: выявлять потенциальные источники информации (среди сайтов производителей и основных дистрибьюторов товаров, конкурентов, тематических сообществ и форумов, электронных и печатных каталогов и справочников, информационных систем и баз данных организации).

Содержание задания:

Разработать ментальную карту “Возможности интернет-сервисов и ресурсов для организации безопасного сетевого взаимодействия сотрудников предприятий информационного сервиса” на одном из сервисов (на выбор): Mindmeister.com, Coggle.com, Mind24.com. Оформить ментальную карту в соответствии с требованиями оценочного листа.

Оценочный лист к заданию

Каждый критерий оценивается по шкале:

2 балла – задание выполнено правильно полностью;

1 балл – задание выполнено с незначительными ошибками;

0 – задание не выполнено или выполнено с существенными ошибками.

Критерий	Количество баллов
Ментальная карта содержит не менее 3-х функций с обоснованием их применимости для организации сетевого взаимодействия по каждому из приведенных сервисов	
В ментальной карте приведены ссылки на электронные ресурсы с заимствованной информацией	
В ментальной карте приведены релевантные иллюстрации к каждой из перечисленных функций	
Используемые иллюстрации однозначно характеризуют описываемый объект	
Форматирование текста (шрифт, размер, отступы, выделение текста цветом) соответствует ее содержанию	
Формулировка заголовка ветки отражает ее содержание	
Информация по функциям реализации сетевого взаимодействия обосновывается конкретно и лаконично	
Фрагменты текста логически между собой связаны	
Используются дополнительные медиаобъекты (вставка видео и т.п.)	
Ментальная карта на базе специализированного интернет-сервиса (по выбору: Mindmeister.com, Coggle.com, Mind24.com)	
К ментальной карте предоставлен совместный доступ для преподавателя	
Используются дополнительные возможности используемого сервиса	

Максимальное количество баллов: 24

Задание 3.

Проверяемая компетенция:

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

Проверяемый индикатор:

ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации

Проверяемые образовательные результаты:

Знает: возможности популярных сервисов поиска; принципы и механизмы работы поисковых систем.

Умеет: вести поиск и извлечение (копирование, сохранение) недостающей графической и (или) текстовой информации; вести поиск информации о новых товарах и услугах, других материалов для актуализации (пополнения) сайта новыми сведениями; осуществлять поиск и мониторинг тематических сайтов для выявления новой, значимой и интересной информации;

Владеет: различными методами поиска информации в Интернет (по ключевым словам, с помощью каталогов).

Содержание задания:

Практическая работа «Методы и приемы эффективного поиска информации». Создать конспект-памятку по языку запросов одной из поисковых систем Интернета (подобрать примеры использования операторов).

Оценочный лист к заданию

Каждый критерий оценивается по шкале:

2 балла – задание выполнено правильно полностью;

1 балл – задание выполнено с незначительными ошибками;

0 – задание не выполнено или выполнено с существенными ошибками.

Критерий	Количество баллов
операций и функций языка запросов;	
обучающийся четко и ясно объясняет назначение и принципы действия соответствующего приема, операции или функции;	
обучающийся демонстрирует примеры использования навыки использования основных приемов, логических операций и функций языка запросов в ходе диалога с преподавателем.	

Максимальное количество баллов: 6.

Задание 4.

Проверяемая компетенция:

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

Проверяемый индикатор:

ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации

Проверяемые образовательные результаты:

Знает: функциональные особенности популярных социальных сетей.

Умеет: работать с агрегаторами новостей, электронными подписками, социальными сетями, форумами; управлять дискуссиями с участниками сообществ, совершенствовать процессы модерации; управлять несколькими сообществами в социальных сетях.

Владеет: навыками настройки параметров форума и управление характеристиками постоянных пользователей.

Содержание задания:

Пройти сертификацию по курсу (на выбор):

- Введение в HTML (<https://www.intuit.ru/studies/courses/33/33/info>);
- Основы работы с HTML (<https://www.intuit.ru/studies/courses/1102/134/info>);
- Спецификация языка HTML (<https://www.intuit.ru/studies/courses/11/11/info>).

Оценочный лист к заданию

Прохождение курса подтверждено сертификатом – 18 баллов.

Задание 5.

Проверяемая компетенция:

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Проверяемый индикатор:

ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий

Проверяемые образовательные результаты:

Знает: виды спама и нежелательного контента, методы и средства борьбы с ними.

Умеет: вести мониторинг изменений на сайте организации, выявление наиболее значимых обновлений; вести мониторинг новостных лент, форумов, социальных сетей, рассылок; определять обобщенные характеристики аудитории сайта.

Владеет: навыками ведения баз данных и отчетов по обращениям, вопросам, жалобам.

Содержание задания:

«Проведение маркетингового исследования в сети Интернет». Создать онлайн опрос целевой аудитории предприятия информационного сервиса.

Оценочный лист к заданию

Каждый критерий оценивается по шкале:

- 2 балла – задание выполнено правильно полностью;
- 1 балл – задание выполнено с незначительными ошибками;
- 0 – задание не выполнено или выполнено с существенными ошибками.

Критерий	Количество баллов
определена целевая аудитория для проведения исследования;	
указаны цели проведения маркетингового исследования;	
создан онлайн-опрос для выбранной целевой аудитории;	
сделаны выводы на основе предполагаемого исследования;	
публично представлены результаты исследования.	

Максимальное количество баллов: 10

Задание 6.

Проверяемые компетенции:

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

Проверяемые индикаторы:

ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами

ОПК-8.2. Умеет применять современные информационно-коммуникационные технологии для решения профессиональных задач с учетом специфики предметной области; осуществлять выбор необходимых для осуществления профессиональной деятельности аппаратных и программных средств, мобильных приложений, средств сетевой коммуникации на основе стандартов и норм, принятых в профессиональной среде и с учетом требований информационной безопасности

Проверяемые образовательные результаты:

Знает: общие принципы разграничения прав доступа к информации в сети Интернет, обеспечение информационной безопасности.

Умеет: осуществлять выбор программных продуктов для решения профессиональных задач; соотносить типы профессиональных задач с возможностями программных продуктов; осуществлять выбор необходимых для осуществления профессиональной деятельности средств сетевой коммуникации на основе стандартов и норм, принятых в профессиональной среде и с учетом требований информационной безопасности.

Содержание задания:

Создание облачного документа о состоянии нормативно-правовой базы в сфере электронной подписи (ЭП), электронных сертификатов, лицензирования деятельности удостоверяющих центров в РФ.

В документе дать ответы на вопросы (раскрыть понятия):

1. Раскрыть основные понятия:
 - криптография, криптоанализ, криптостойкость;
 - симметричное, асимметричное шифрование;
 - программно-аппаратные методы и средства обеспечения информационной безопасности;
2. Особенности использования ЭП:
 - Какой нормативный документ регулирует использование ЭП.
 - Виды ЭП.
 - Сферы применения.
 - Алгоритм получения ЭП.
 - Понятие сертификата ЭП, его назначение.
 - Алгоритм подписания документа ЭП.

Оценочный лист к заданию

Каждый критерий оценивается по шкале:

2 балла – задание выполнено правильно полностью;

1 балл – задание выполнено с незначительными ошибками;

0 – задание не выполнено или выполнено с существенными ошибками.

Критерий	Количество баллов
1.	
понятия раскрыты полностью	
обозначена специфика симметричных и асимметричных методов шифрования	
дана краткая характеристика основных программно-аппаратных методов и средств обеспечения информационной безопасности	
2.	
указан нормативный документ, регулирующий использование ЭП	
описаны виды ЭП;	
указаны сферы применения;	
рассмотрен алгоритм получения ЭП;	
описано понятие сертификата ЭП, его назначение;	
рассмотрен алгоритм подписания документа ЭП.	

Максимальное количество баллов: 18

Задание 7.

Проверяемая компетенция:

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Проверяемый индикатор:

ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами

Проверяемые образовательные результаты:

Владеет: методами обработки комментариев пользователей, подготовки оперативных ответов или поручение этой задачи сотрудникам организации; навыками модерирования сообщений и комментариев пользователей; навыками сбора и обработки материалов для электронных рассылок.

Содержание задания:

Сертификация по курсу (на выбор):

- Основы работы с CSS (<https://www.intuit.ru/studies/courses/1101/135/info>);
- Применение каскадных таблиц стилей (CSS) (<https://www.intuit.ru/studies/courses/34/34/info>);

Оценочный лист к заданию

Прохождение курса подтверждено сертификатом – 18 баллов.

Задание 8.

Проверяемые компетенции:

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

Проверяемые индикаторы:

ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

ОПК-8.3. Владеет методами анализа эффективности использования профессионально ориентированных аппаратных и программных средств современных информационных технологий, мобильных приложений, сервисов и ресурсов сети

Интернет для сопровождения профессиональной деятельности; технологиями решения актуальных профессиональных задач на их основе

Проверяемые образовательные результаты:

Знает: специальную терминологию и веб-этикет; технологии организации и ведения новостных лент, RSS-каналов, электронных подписок, рассылок по электронной почте.

Умеет: размещать новости на сайте и в социальных сетях, вести контроль правильности работы RSS-каналов и механизмов кросспостинга; осуществлять навигацию по различным веб-ресурсам, регистрироваться на сайтах.

Владеет: техническими средствами для регулярной коммуникации, мониторинга информации в Интернет; навыками модерирования обсуждений на сайте, в форуме и социальных сетях; навыками настройки отображения новостей, анонсов мероприятий и других элементов на сайтах социальных сетей; навыками анализа функциональных возможностей программных продуктов и мобильных приложений, технологиями решения актуальных профессиональных задач на их основе и определения эффективности их использования для решения профессиональных задач; навыками анализа функциональных возможностей сервисов и ресурсов сети Интернет для сопровождения профессиональной деятельности; технологиями решения актуальных профессиональных задач на их основе.

Содержание задания:

Разработать модель сайта предприятия сервиса (подготовить техническое задание).

Оценочный лист к заданию

Каждый критерий оценивается по шкале:

3 балла – задание выполнено правильно полностью;

2 балла – задание выполнено с незначительными ошибками;

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

0 – задание не выполнено или выполнено с существенными ошибками.

Критерий	Количество баллов
определена целевая аудитория, дана ее характеристика;	
выявлены основные потребительские характеристики предлагаемого продукта;	
проведен анализ конкурентов;	
продумана стратегия и технологии организации рекламной кампании и маркетинговой политики (новостные ленты, подписки, рассылки и т.д.);	
определены способы оплаты, выбраны платежные средства;	
определены технологии взаимодействия с потенциальными клиентами;	
определена структура веб-сайта;	
определены особенности дизайна веб-сайта.	

Максимальное количество баллов: 24

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	Всего баллов	Уровень освоения компетенцией (в баллах)		
				Пороговый (56-70%)	Продвинутый (71-85%)	Высокий (86-100%)
ОПК-1.1. ОПК-8.1.	Задание 1	14	38	22-26	27-32	33-38
	Задание 2	24				
ОПК-1.2.	Задание 3	6	6	4	5	6
ОПК-1.3.	Задание 4	18	18	10-12	13-14	15-18
ОПК-3.1.	Задание 5	10	10	6-7	8	9-10
ОПК-3.2. ОПК-8.2.	Задание 6	18	36	17-20	21-25	26-30
	Задание 7	18				
ОПК-3.3 ОПК-8.3.	Задание 8	24	24	13-16	17-20	21-24
Итого:		132	132	74-93	94-113	114-132