



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФГБОУ ВО «ИГУ»

Факультет бизнес-коммуникаций и информатики
Кафедра прикладной информатики и документоведения

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине Б1.В.03 Клиентоориентированное управление

направление подготовки 38.04.03 Управление персоналом

направленность (профиль) Цифровые технологии в управлении персоналом

Одобрено
УМК факультета бизнес-коммуникаций
и информатики

Разработан в соответствии с ФГОС ВО

с учетом требований проф. стандарта

Председатель УМК

В.К. Карнаухова

ФИО, должность, ученая степень, звание

подпись, печать

Разработчики:



(подпись)

доцент

(занимаемая должность)

Н.А. Антонова

(инициалы, фамилия)

Цель фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.В.03 Клиентоориентированное управление». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля (в следующих формах: тест, реферат, доклад/презентация, практическое задание, деловая игра) и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к зачету.

Структура и содержание заданий – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.В.03 Клиентоориентированное управление».

1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-1 Способность применения навыков разработки и эффективного использования современных социальных и коммуникационных технологий в операционном и стратегическом управлении работы с персоналом	ПК-1.1	Анализирует использование современных социальных и коммуникационных технологий в операционном и стратегическом управлении работы с персоналом
	ПК-1.2	Разрабатывает и внедряет использования современных социальных и коммуникационных технологий в операционном и стратегическом управлении работы с персоналом
	ПК-1.3	Применяет современные социальные и коммуникационные технологии в операционном и стратегическом управлении работы с персоналом

2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций

№ п/п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
1	Клиентоориентированность: понятие, сущность, особенности	ПК-1.1	Тест, Реф, Д	Тест
2	Методики оценки клиентоориентированности персонала	ПК-1.1, ПК-1.3	Тест, Пз, Деловая игра	Тест
3	Система формирования клиентоориентированности персонала	ПК-1.3	Тест, Пз	Тест

2.2. Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Тест	Студентом даны правильные ответы на 91-100% заданий	Отлично
	Студентом даны правильные ответы на 81-90% заданий	Хорошо
	Студентом даны правильные ответы на 71-80% заданий	Удовлетворительно
	Студентом даны правильные ответы менее чем на 70% заданий	Неудовлетворительно
Реферат	Реферат должен проявлять глубокий аналитический подход к теме и иметь оригинальные идеи и решения. Реферат должен иметь четкую логическую последовательность высказываний и аргументов, а также грамотно использовать литературные источники для подтверждения своих выводов. Реферат должен быть написан грамотно и отличаться полнотой изложения, чтобы читателю было легко понимать идеи автора. Реферат должен соответствовать требованиям технического оформления и содержать правильно составленный список литературы. Реферат должен выделяться творческим подходом, индивидуальностью и оригинальностью мышления, а также демонстрировать самостоятельность автора в выборе и изучении темы	Отлично
	Реферат должен быть написан в соответствии с поставленной задачей, а также соответствовать теме работы. Реферат должен быть грамотно написан, с четкой логической структурой, чтобы читатель мог легко понять основные идеи и аргументы. В работе должны быть использованы достоверные научные источники, такие как книги, журналы, диссертации, подтверждающие высказанные в работе идеи. Реферат должен содержать аналитическую составляющую и демонстрировать способность автора анализировать информацию и выделять основные тенденции и закономерности. Реферат должен соответствовать требованиям по оформлению, включая правильно оформленный список литературы и другие требования, указанные преподавателем	Хорошо
	Реферат должен соответствовать теме работы и содержать ответы на поставленные задачи. Реферат должен быть написан грамотно и содержать соответствующее оформление (шрифт, интервал, отступы и др.). Реферат должен быть выполнен без грубых ошибок, таких как орфографические, пунктуационные или лексические ошибки. Реферат должен содержать список использованной литературы, который выполнен в соответствии с требованиями, определенными преподавателем. Реферат должен содержать правильно изложенную информацию, которая демонстрирует понимание темы и ответы на поставленные вопросы	Удовлетворительно
	Реферат не соответствует поставленной теме или не содержит ответов на поставленные вопросы. Реферат написан неграмотно, содержит ошибки и не соответствует требованиям по оформлению. Реферат содержит грубые ошибки, такие как крупные ошибки пунктуации, орфографические или грамматические ошибки. Реферат не содержит списка использованной литературы или список не выполнен в соответствии с требованиями, определенными преподавателем. Реферат содержит неправильно изложенную информацию, содержащую фактические ошибки, логические ошибки или ошибки в выводах и аргументах	Неудовлетворительно

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Доклад/презентация	Обучающийся демонстрирует исчерпывающее знание материала и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом на сопутствующие вопросы	Отлично
	Обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей. Ответы на дополнительные вопросы в целом верные, но содержащие отдельные пробелы	Хорошо
	Обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности как в докладе, так и в ответах на вопросы	Удовлетворительно
	Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, допускает существенные ошибки, выступает неуверенно, с большими затруднениями	Неудовлетворительно
Практическое задание	Задание выполнено верно. Выбран оптимальный путь решения. Присутствует развернутое описание алгоритма решения	Отлично
	Задание выполнено верно. Допущены негрубые логические ошибки при описании алгоритма решения. Отсутствуют пояснения к решению задания	Хорошо
	Ход решения задания верный, но допущены ошибки приведшие к неправильному ответу	Удовлетворительно
	В работе получен неверный ответ, связанный с грубыми ошибками допущенными в ходе решения, либо решение отсутствует полностью	Неудовлетворительно

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Деловая игра	Студентами демонстрируется высокое качество анализа вариантов аргументов. Высокий уровень защиты избранного варианта: основные положения излагаются четко и корректно, точка зрения аргументирована, ответы на вопросы оппонентов полные и развернутые. Регламент точно соблюден. Дискуссия ведется умело. Активное участие в команде как оппонента при обсуждении вариантов других команд. Активная работа в команде во время групповой работы	Отлично
	Студентами представлен анализ вариантов аргументов. Защита избранного варианта: основные положения излагаются не четко и не корректно, точка зрения не аргументирована, ответы на вопросы оппонентов не полные и не развернутые. Регламент не соблюден. Студентами демонстрируется попытка участия в дискуссии. Демонстрируется попытка участия в команде как оппонента при обсуждении вариантов других команд. Демонстрируется работа в команде во время групповой работы	Хорошо
	Студентами представлены варианты аргументов. Защита избранного варианта: основные положения излагаются не четко и не корректно, точка зрения не аргументирована, ответы не на вопросы оппонентов. Регламент не соблюден. Студенты не участвуют в дискуссии. Не участвует в команде как оппонент при обсуждении вариантов других команд. Демонстрируется работа в команде во время групповой работы	Удовлетворительно
	Студентами не представлены варианты аргументов. Защита избранного варианта: основные положения не излагаются, точка зрения не аргументирована, не отвечают на вопросы оппонентов. Регламент не соблюден. Студенты не участвуют в дискуссии. Не участвует в команде как оппонент при обсуждении вариантов других команд. Не участвует в работе команды во время групповой работы	Неудовлетворительно

2.3. Оценочные средства для текущего контроля (примеры)

2.3.1. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ПК-1.1
2	ПК-1.3
3	ПК-1.1
4	ПК-1.1
5	ПК-1.1

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	с
2	б
3	б
4	а
5	б

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Из каких двух понятий складывается понятие "КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ"

- а. клиент и ориентация
- б. клиент и прибыль
- с. клиент и коммуникация

№ 2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Клиентоориентированная компания - это

- а. это бизнес, который рассчитан на долгосрочную перспективу.
- б. это бизнес, который рассчитан на долгосрочную перспективу, приносит доход за счет постоянных клиентов.
- с. это бизнес, который рассчитан на краткосрочную перспективу.

№ 3. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Что понимают под аббревиатурой CRM?

- а. механизм управления бизнес-процессами
- б. механизм управления взаимоотношениями с клиентами
- с. потребительские инновации

№ 4. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Для каких целей рассчитывают индекс клиентоориентированности?

- а. определения приверженности потребителей к организации
- б. для проведения опросов клиентов, интервьюирования или анкетирования
- с. для оценки готовности покупателей к повторным покупкам

№ 5. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Как расшифровывается аббревиатура NPS?

- а. индекс конкурентоспособности
- б. индекс лояльности
- с. индекс эффективности

2.3.2. Доклады/презентации для оценки компетенции «ПК-1.1»

№ 1. Клиентоориентированность как философия бизнеса.

Принципы клиентоориентированного подхода.

2.3.3. Практические задания для оценки компетенции «ПК-1.1»

№ 2. Методики оценки клиентоориентированности персонала.

Рассмотреть Методики оценки клиентоориентированности персонала.: дать

развернутую характеристику метода, привести примеры его использования

2.3.4. Практические задания для оценки компетенции «ПК-1.3»

№ 3. Формирование клиентоориентированности.

Подготовка кейсов по теме "Клиентоориентированность персонала"

3. Промежуточная аттестация

3.1. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности

Зачет является заключительным этапом процесса формирования компетенций обучающегося при изучении дисциплины и имеет целью проверку и оценку знаний обучающегося по теории, и применению полученных знаний, умений и навыков при решении практических задач.

Зачет проводится по расписанию, сформированному учебно-методическим управлением, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком. Зачет принимается преподавателем, ведущим лекционные занятия.

Зачет проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины. Обучающимся на зачете представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы билета. Результаты зачета оцениваются по четырехбалльной системе и заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдается не позднее следующего дня в деканат.

В случае неявки обучающегося на зачет в зачетно-экзаменационную ведомость делается отметка «не явка». Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по дисциплине, должны ликвидировать академическую задолженность в установленном локальными нормативными актами порядке.

3.2. Вопросы к зачету

№	Вопрос	Код компетенции
1.	Клиентоориентированность как инструмент повышения конкурентоспособности организации.	ПК-1.1
2.	Предпосылки возникновения клиентоориентированного подхода.	ПК-1.1
3.	Понятие клиентоориентированности. Клиентоориентированность как философия бизнеса. Клиентоориентированная концепция.	ПК-1.1
4.	Оценка клиентоориентированности — часть общей оценки персонала	ПК-1.3
5.	Методы оценки клиентоориентированности персонала. Группы показателей клиентоориентированности	ПК-1.3
6.	Системный подход к КО. Элементы в формировании КО персонала организации	ПК-1.3

3.3. Тематика курсовых работ

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

3.4. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ПК-1.1
2	ПК-1.3
3	ПК-1.1
4	ПК-1.1
5	ПК-1.1

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	с
2	б
3	б
4	а
5	б

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Из каких двух понятий складывается понятие "КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ"

- а. клиент и ориентация
- б. клиент и прибыль
- с. клиент и коммуникация

№ 2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Клиентоориентированная компания - это

- а. это бизнес, который рассчитан на долгосрочную перспективу.
- б. это бизнес, который рассчитан на долгосрочную перспективу, приносит доход за счет постоянных клиентов.
- с. это бизнес, который рассчитан на краткосрочную перспективу.

№ 3. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Что понимают под аббревиатурой CRM?

- а. механизм управления бизнес-процессами
- б. механизм управления взаимоотношениями с клиентами
- с. потребительские инновации

№ 4. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Для каких целей рассчитывают индекс клиентоориентированности?

- a. определения приверженности потребителей к организации
- b. для проведения опросов клиентов, интервьюирования или анкетирования
- c. для оценки готовности покупателей к повторным покупкам

№ 5. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Как расшифровывается аббревиатура NPS?

- a. индекс конкурентоспособности
- b. индекс лояльности
- c. индекс эффективности