



**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 сервиса и сервисных технологий

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине Б1.В.06 Программное обеспечение сервисной деятельности

направление подготовки 43.03.01 Сервис

направленность (профиль) Организационно-управленческая деятельность и технологии
продвижения в сфере персональных услуг и гостинично-
ресторанного сервиса

Одобен
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)

преподаватель

(занимаемая должность)

И.В. Тихонова

(инициалы, фамилия)



(подпись)

профессор

(занимаемая должность)

А.В. Рохин

(инициалы, фамилия)

Цель фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.В.06 Программное обеспечение сервисной деятельности». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля (в следующих формах: тест, лабораторная работа) и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к зачету и экзамену.

Структура и содержание заданий – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.В.06 Программное обеспечение сервисной деятельности».

1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-8 Способен решать задачи организационно-управленческой деятельности с применением информационно-коммуникативных технологий, использовать различные источники информации по объекту сервиса	ПК-8.1	Способен использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением программного обеспечения, авторматизации процессов, новых технических и технологических решений

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	Выстраивание работы с клиентом с использованием CRM-модулей, встроенных в системы "1С".	ПК-8.1	Тест, ЛР	Тест
2	ABC и XYZ - анализ как инструменты формирования направлений развития организации.	ПК-8.1	Тест, ЛР	Тест
3	Возможности 1С: Аналитика для визуализации аналитических данных.	ПК-8.1	Тест, ЛР	Тест, ЛР
4	Создание веб-сайта компании в "1С"	ПК-8.1	Тест, ЛР	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
Лабораторная работа	Работа выполнена в полном объеме и получены правильные ответы на дополнительные вопросы преподавателя в рамках данной работы	Отлично
	Работа выполнена в полном объеме, но допущены ошибки при ответе на дополнительные вопросы преподавателя	Хорошо
	Работа выполнена в полном объеме, сделаны правильные выводы, однако, имеются некоторые нарушения требований по оформлению, например, ошибки в оформлении результатов работы	Удовлетворительно
	Работа выполнена в неполном объеме, например, имеются ошибки в определении большинства или всех искомых величин, результаты в большей массе присутствуют, но не верны, выводы заключения не соответствуют действительности, имеются значительные ошибки в оформлении	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-8.1
2	ПК-8.1
3	ПК-8.1
4	ПК-8.1

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
5	ПК-8.1
6	ПК-8.1
7	ПК-8.1
8	ПК-8.1
9	ПК-8.1
10	ПК-8.1
11	ПК-8.1
12	ПК-8.1
13	ПК-8.1
14	ПК-8.1
15	ПК-8.1
16	ПК-8.1
17	ПК-8.1
18	ПК-8.1
19	ПК-8.1
20	ПК-8.1
21	ПК-8.1
22	ПК-8.1
23	ПК-8.1
24	ПК-8.1

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	a
2	CRM
3	a
4	клиентов
5	a
6	1b, 2a
7	a
8	состава
9	c
10	b
11	командная
12	покупок
13	данных
14	a, b, c
15	20
16	b

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
17	b
18	a
19	a
20	b
21	b, c
22	рабочей
23	a, b, c
24	b

Перечень тестовых вопросов

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

В каком разделе демоверсии Retail-CRM можно выстроить Воронку продаж ?

- a. Аналитика - Заказы
- b. Аналитика - Клиенты
- c. Аналитика - Товары

№ 2. Задание открытой формы. Введите ответ.

Системы, позволяющие автоматизировать стратегии взаимодействия с клиентами, называются- системами. Закончите фразу.

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

Регулярность покупок товара в XYZ - анализе показывает:

- a. Среднеквадратичное отклонение
- b. Дисперсия

№ 4. Задание открытой формы. Введите ответ.

ABC - анализ позволяет проанализировать ценность для компании. Закончите фразу.

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

Создание сайта с использованием встроенного UMI - сервиса требует специальных знаний по программированию?

- a. Нет
- b. Да

№ 6. Задание на соответствие. Соотнесите элементы двух списков.

Установите правильное соответствие между группами клиентов по ABC- XYZ- анализу и их описанием.

- 1. AX a. Самая предпочтительная группа клиентов
- 2. CZ b. Самая неpreferируемая группа клиентов ("мертвая зона")

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

Возможно из построенной таблицы или графика в конфигурации "1С: Аналитика" перейти к источнику данных, на основе которых они построены?

- a. Да
- b. Нет

№ 8. Задание открытой формы. Введите ответ.

Аналитические данные, выбранные пользователем для построения таблицы в конфигурации "1С: Аналитика", располагаются на панели ... Закончите фразу.

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

Срез показателей, в разрезе которых формируется выборка числовых значений называется:

- a. Факт
- b. Фильтр
- c. Измерение

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

Для ABC - анализа используем данные по клиентам:

- a. потенциальным
- b. фактическим

№ 11. Задание открытой формы. Введите ответ.

Нам необходимо найти подходящую диаграмму. Стоящую задачу поможет решить ... панель. Закончите фразу

№ 12. Задание открытой формы. Введите ответ.

XYZ - анализ позволяет проанализировать регулярность для компании. Закончите фразу.

№ 13. Задание открытой формы. Введите ответ.

Для построения аналитической таблицы информационное наполнение выбирается из панели источника Закончите фразу.

№ 14. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.

В каких системах "1С: Предприятие" реализованы возможности для анализа эффективности работы с клиентами?

- a. CRM-системы
- b. Системы "1С:Предприятие" с CRM-блоком
- c. "1С: Аналитика"

№ 15. Задание открытой формы. Введите ответ.

20% клиентов приносят 80% прибыли компании. Сколько прибыли приносят остальные 80% клиентов? Ответ напишите только цифрами.

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

Как долго хранятся созданные диаграммы в демонстрационной базе "1С: Аналитика"?

- a. Постоянно
- b. Ограниченное время

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

Если отклонения спроса по номенклатурной позиции от среднего значения не превышает 10%, то к какой группе по XYZ - анализу отнести номенклатурную позицию:

- a. Z
- b. X
- c. Y

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

RFM - анализ в Retail-CRM - это:

- a. анализ клиентов
- b. анализ номенклатуры

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

Имеется настройка обработки внешних запросов с web-сайта в 1С: Управление нашей фирмой?

- a. Да
- b. Нет

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

Если отклонения спроса по номенклатурной позиции от среднего значения превышает 25%, то мы имеем дело с :

- a. регулярно покупаемой номенклатурной позицией
- b. не регулярно покупаемой номенклатурной позицией

№ 21. Задание с множественным выбором. Выберите 2 правильных ответа.

Укажите задачи оперативного учета:

- a. начисление заработной платы
- b. определить покупателей, которые регулярно производят покупки и приносят 80% дохода
- c. определить хорошо продаваемые номенклатурные позиции

№ 22. Задание открытой формы. Введите ответ.

Часть экрана, где располагается построенная аналитическая таблица, график или дашборд, называется областью. Закончите фразу.

№ 23. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.

Конфигурация "1С: Аналитика" позволяет:

- a. Быстро выбирать и анализировать данные
- b. Задавать расчетные показатели из выбранных данных
- c. Наглядно представлять результаты анализа и легко их создавать

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

Реализована в программе Retail- CRM настройка интеграции с каким-либо маркет-плейсом?

- a. Нет
- b. Да

2.3.2. Лабораторные работы для оценки компетенции «ПК-8.1»

№ 1. Система Retail-CRM.

№ 2. ABC и XYZ - анализ как инструменты анализа эффективной работы с клиентами и формирования стратегии развития.

№ 3. Лабораторная работа.

[Лабораторная работа с вопросами](#)

№ 4. Создание веб-сайта компании.

[Задание](#)

3. Промежуточная аттестация

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

Экзамен 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.

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

Экзамен проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины. Обучающимся на экзамене представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы экзаменационного билета. Результаты экзамена 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 экзамен 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.	Назначение CRM - систем?	ПК-8.1
2.	Основные функциональные возможности CRM - систем?	ПК-8.1
3.	Понятие лида и выстраивание работы с ними в CRM - системах.	ПК-8.1
4.	Инструменты анализа эффективности работы с клиентами потенциальными и фактическими.	ПК-8.1

3.3. Вопросы к экзамену

№	Вопрос	Код компетенции
1.	Статистический, бухгалтерский, оперативный как виды хозяйственного учета.	ПК-8.1
2.	Принцип Парето при проведении анализа работы с клиентами.	ПК-8.1
3.	ABC - анализ как аналитический инструмент исследования клиентской базы и средства для формирования стратегии работы с категориями клиентов.	ПК-8.1
4.	XYZ - анализ как аналитический инструмент исследования реализуемой номенклатуры и средства для выбора предпочтительных номенклатурных позиций.	ПК-8.1
5.	Назначение конфигурации "1С: Аналитика".	ПК-8.1
6.	Основные функциональные возможности конфигурации "1С: Аналитика".	ПК-8.1

№	Вопрос	Код компетенции
7.	Бесшовная интеграция конфигураций "1С: Аналитика" и "1С: ERP".	ПК-8.1
8.	Построение таблиц, графиков и дашбордов в конфигурации "1С: Аналитика".	ПК-8.1
9.	Интеграция конструктора веб-сайтов UMI с конфигурацией "1С: Управление нашей фирмой" как инструмента разработки веб-сайта компании.	ПК-8.1
10.	Обработка запросов покупателей, поступающих с web-сайта компании, в конфигурации "1С: Управление нашей фирмой".	ПК-8.1

3.4. Тематика курсовых работ

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

3.5. 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-8.1
2	ПК-8.1
3	ПК-8.1
4	ПК-8.1
5	ПК-8.1
6	ПК-8.1
7	ПК-8.1
8	ПК-8.1
9	ПК-8.1
10	ПК-8.1
11	ПК-8.1
12	ПК-8.1
13	ПК-8.1
14	ПК-8.1
15	ПК-8.1
16	ПК-8.1
17	ПК-8.1

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
18	ПК-8.1
19	ПК-8.1
20	ПК-8.1
21	ПК-8.1
22	ПК-8.1
23	ПК-8.1
24	ПК-8.1

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	a
2	CRM
3	a
4	клиентов
5	a
6	1b, 2a
7	a
8	состава
9	c
10	b
11	командная
12	покупок
13	данных
14	a, b, c
15	20
16	b
17	b
18	a
19	a
20	b
21	b, c
22	рабочей
23	a, b, c
24	b

Перечень тестовых вопросов

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

В каком разделе демоверсии Retail-CRM можно выстроить Воронку продаж ?

a. Аналитика - Заказы

b. Аналитика - Клиенты

с. Аналитика - Товары

№ 2. Задание открытой формы. Введите ответ.

Системы, позволяющие автоматизировать стратегии взаимодействия с клиентами, называются- системами. Закончите фразу.

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

Регулярность покупок товара в XYZ - анализе показывает:

- a. Среднеквадратичное отклонение
- b. Дисперсия

№ 4. Задание открытой формы. Введите ответ.

ABC - анализ позволяет проанализировать ценность для компании. Закончите фразу.

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

Создание сайта с использованием встроенного UMI - сервиса требует специальных знаний по программированию?

- a. Нет
- b. Да

№ 6. Задание на соответствие. Соотнесите элементы двух списков.

Установите правильное соответствие между группами клиентов по ABC- XYZ- анализу и их описанием.

- | | |
|-------|---|
| 1. AX | a. Самая предпочтительная группа клиентов |
| 2. CZ | b. Самая неpreferируемая группа клиентов ("мертвая зона") |

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

Возможно из построенной таблицы или графика в конфигурации "1С: Аналитика" перейти к источнику данных, на основе которых они построены?

- a. Да
- b. Нет

№ 8. Задание открытой формы. Введите ответ.

Аналитические данные, выбранные пользователем для построения таблицы в конфигурации "1С: Аналитика", располагаются на панели ... Закончите фразу.

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

Срез показателей, в разрезе которых формируется выборка числовых значений называется:

- a. Факт
- b. Фильтр
- c. Измерение

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

Для ABC - анализа используем данные по клиентам:

- a. потенциальным
- b. фактическим

№ 11. Задание открытой формы. Введите ответ.

Нам необходимо найти подходящую диаграмму. Стоящую задачу поможет решить ... панель. Закончите фразу

№ 12. Задание открытой формы. Введите ответ.

XYZ - анализ позволяет проанализировать регулярность для компании. Закончите фразу.

№ 13. Задание открытой формы. Введите ответ.

Для построения аналитической таблицы информационное наполнение выбирается из панели источника Закончите фразу.

№ 14. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.

В каких системах "1С: Предприятие" реализованы возможности для анализа эффективности работы с клиентами?

- a. CRM-системы
- b. Системы "1С:Предприятие" с CRM-блоком
- c. "1С: Аналитика"

№ 15. Задание открытой формы. Введите ответ.

20% клиентов приносят 80% прибыли компании. Сколько прибыли приносят остальные 80% клиентов? Ответ напишите только цифрами.

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

Как долго хранятся созданные диаграммы в демонстрационной базе "1С: Аналитика"?

- a. Постоянно
- b. Ограниченное время

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

Если отклонения спроса по номенклатурной позиции от среднего значения не превышает 10%, то к какой группе по XYZ - анализу отнести номенклатурную позицию:

- a. Z
- b. X
- c. Y

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

RFM - анализ в Retail-CRM - это:

- a. анализ клиентов
- b. анализ номенклатуры

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

Имеется настройка обработки внешних запросов с web-сайта в 1С: Управление нашей фирмой?

- a. Да
- b. Нет

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

Если отклонения спроса по номенклатурной позиции от среднего значения превышает 25%, то мы имеем дело с :

- a. регулярно покупаемой номенклатурной позицией
- b. не регулярно покупаемой номенклатурной позицией

№ 21. Задание с множественным выбором. Выберите 2 правильных ответа.

Укажите задачи оперативного учета:

- a. начисление заработной платы

в. определить покупателей, которые регулярно производят покупки и приносят 80% дохода

с. определить хорошо продаваемые номенклатурные позиции

№ 22. Задание открытой формы. Введите ответ.

Часть экрана, где располагается построенная аналитическая таблица, график или дашборд, называется областью. Закончите фразу.

№ 23. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.

Конфигурация "1С: Аналитика" позволяет:

а. Быстро выбирать и анализировать данные

в. Задавать расчетные показатели из выбранных данных

с. Наглядно представлять результаты анализа и легко их создавать

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

Реализована в программе Retail- CRM настройка интеграции с каким-либо маркет-плейсом?

а. Нет

в. Да

3.6. Лабораторные работы для оценки компетенции «ПК-8.1»

№ 1. Создание дашборда.

[Задание](#)