



**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.ДВ.03.02 Информационные технологии в сервисе

направление подготовки 43.03.01 Сервис

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

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)*

преподаватель

*(занимаемая должность)*

И.В. Тихонова

*(инициалы, фамилия)*

**Цель фонда оценочных средств.** Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.В.ДВ.03.02 Информационные технологии в сервисе». 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 с оценкой.

**Структура и содержание заданий** – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.В.ДВ.03.02 Информационные технологии в сервисе».

## 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

<b>Оценочное средство</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Шкала оценивания</b>
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**

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

##### **Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций**

<b>№ вопроса в тесте</b>	<b>Код индикатора компетенции</b>
1	ПК-8.1
2	ПК-8.1
3	ПК-8.1
4	ПК-8.1

<b>№ вопроса в тесте</b>	<b>Код индикатора компетенции</b>
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**

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

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
17	b
18	клиентов
19	a
20	a, b, c
21	b, c
22	1a, 2b
23	c
24	рабочей

### Перечень тестовых вопросов

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

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

- a. Измерение
- b. Фильтр
- c. Факт

№ 2. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

№ 3. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

№ 4. 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. не регулярно покупаемой номенклатурной позицией
- b. регулярно покупаемой номенклатурной позицией

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

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

- a. Нет
- b. Да

№ 6. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

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

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

- a. Постоянно
- b. Ограниченное время

№ 8. 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. Y
- b. Z
- c. X

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

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

- a. Нет
- b. Да

*№ 10. Задание открытой формы. Введите ответ.*

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

*№ 11. Задание открытой формы. Введите ответ.*

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

*№ 12. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

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

- a. Нет
- b. Да

*№ 13. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.*

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

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

*№ 14. Задание открытой формы. Введите ответ.*

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

*№ 15. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Для ABC - анализа используем данные по клиентам:

- a. фактическим
- b. потенциальным

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

RFM - анализ в Retail-CRM - это:

- a. анализ номенклатуры
- b. анализ клиентов

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

Регулярность покупок товара в XYZ - анализе показывает:

- a. Дисперсия
- b. Среднеквадратичное отклонение

№ 18. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

№ 19. Задание с единственным 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

№ 20. 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

№ 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 на соответствие. Соотнесите элементы двух списков.

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

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

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

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

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

№ 24. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

### **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

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 с оценкой

№	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
5.	Статистический, бухгалтерский, оперативный как виды хозяйственного учета.	ПК-8.1
6.	Принцип Парето при проведении анализа работы с клиентами.	ПК-8.1
7.	ABC - анализ как аналитический инструмент исследования клиентской базы и средства для формирования стратегии работы с категориями клиентов.	ПК-8.1
8.	XYZ - анализ как аналитический инструмент исследования реализуемой номенклатуры и средства для выбора предпочтительных номенклатурных позиций.	ПК-8.1
9.	Назначение конфигурации "1С: Аналитика".	ПК-8.1
10.	Основные функциональные возможности конфигурации "1С: Аналитика".	ПК-8.1
11.	Бесшовная интеграция конфигураций "1С: Аналитика" и "1С: ERP".	ПК-8.1

№	Вопрос	Код компетенции
12.	Построение таблиц, графиков и дашбордов в конфигурации "1С: Аналитика".	ПК-8.1
13.	Интеграция конструктора веб-сайтов УМІ с конфигурацией "1С: Управление нашей фирмой" как инструмента разработки веб-сайта компании.	ПК-8.1
14.	Обработка запросов покупателей, поступающих с web-сайта компании, в конфигурации "1С: Управление нашей фирмой".	ПК-8.1

### 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-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
18	ПК-8.1
19	ПК-8.1

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
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	покупок
3	CRM
4	a
5	b
6	командная
7	b
8	c
9	a
10	данных
11	20
12	b
13	a, b, c
14	состава
15	a
16	b
17	b
18	клиентов
19	a
20	a, b, c
21	b, c
22	1a, 2b
23	c
24	рабочей

#### Перечень тестовых вопросов

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

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

- a. Измерение
- b. Фильтр
- c. Факт

№ 2. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

№ 3. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

№ 4. 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. не регулярно покупаемой номенклатурной позицией
- b. регулярно покупаемой номенклатурной позицией

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

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

- a. Нет
- b. Да

№ 6. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

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

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

- a. Постоянно
- b. Ограниченное время

№ 8. 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. Y
- b. Z
- c. X

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

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

- a. Нет
- b. Да

№ 10. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

№ 11. Задание открытой формы. Введите ответ.

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

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

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

фирмой?

- a. Нет
- b. Да

*№ 13. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.*

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

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

*№ 14. Задание открытой формы. Введите ответ.*

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

*№ 15. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Для ABC - анализа используем данные по клиентам:

- a. фактическим
- b. потенциальным

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

RFM - анализ в Retail-CRM - это:

- a. анализ номенклатуры
- b. анализ клиентов

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

Регулярность покупок товара в XYZ - анализе показывает:

- a. Дисперсия
- b. Среднеквадратичное отклонение

*№ 18. Задание открытой формы. Введите ответ.*

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

*№ 19. Задание с единственным 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

*№ 20. 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

*№ 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

с. определить хорошо продаваемые номенклатурные позиции

*№ 22. Задание на соответствие. Соотнесите элементы двух списков.*

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

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

*№ 23. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

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

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

*№ 24. Задание открытой формы. Введите ответ.*

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

### **3.5. Лабораторные работы для оценки компетенции «ПК-8.1»**

*№ 1. Создание дашборда.*

[Задание](#)