

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора УрСЭИ (филиал)
ОУП ВО "АТиСО" по УВР
 О.В. Зубкова
23.04.2024

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине
(модулю)

Инженерно-техническая поддержка сопровождения информационных систем

Направление подготовки
09.02.07 Информационные системы и программирование
(код и наименование направления подготовки)

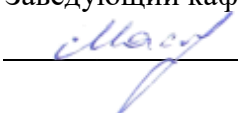
Направленность (профиль)
Специалист по информационным системам

Квалификация выпускника
Специалист по информационным системам

Кафедра: Гуманитарных, естественно-научных и математических дисциплин

Разработчики программы:
Маскайкин Евгений Павлович

Программа обсуждена на заседании кафедры Гуманитарных, естественно-научных и математических дисциплин
протокол № 7 от 18.03.2024

Заведующий кафедрой Гуманитарных, естественно-научных и математических дисциплин
 Маскайкин Е. П.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	3
1.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
1.2 Результаты освоения образовательной программы	3
2. ПОКАЗАТЕЛИ УРОВНЕЙ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ НА ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ	4
3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА И КРИТЕРИИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ	7
3.1 Контрольные вопросы для подготовки к экзамену (зачету) при проведении промежуточной аттестации по дисциплине	7
3.2 Курсовая работа/курсовой проект	8
3.3 Типовые контрольные задания или иные материалы при проведении текущего контроля по дисциплине	8

1. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Оценочные средства (ОС) рабочей программы дисциплины Инженерно-техническая поддержка сопровождения информационных систем предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся (в т.ч. по самостоятельной работе обучающихся, далее – СРО), освоивших программу данной дисциплины.

Целью оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 09.02.07 Информационные системы и программирование профиль: Специалист по информационным системам.

1.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Изучение дисциплины Инженерно-техническая поддержка сопровождения информационных систем направлено на формирование следующих компетенций:

профессиональных компетенций и индикаторов их достижения:

Категория (группа) ПК	Код и наименование универсальной компетенции
Сопровождение информационных систем	ПК 6.2. Выполнять исправление ошибок в программном коде информационной системы.
Сопровождение информационных систем	ПК 6.5. Осуществлять техническое сопровождение, обновление и восстановление данных информационной системы в соответствии с техническим заданием.

1.2. Результаты освоения образовательной программы:

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

1. регламенты и нормы по обновлению и техническому сопровождению обслуживаемой информационной системы.
2. регламенты по обновлению и техническому сопровождению обслуживаемой информационной системы.
3. терминологию и методы резервного копирования, восстановление информации в информационной системе.

Уметь:

1. идентифицировать ошибки, возникающие в процессе эксплуатации системы.
2. исправлять ошибки в программном коде информационной системы в процессе эксплуатации.
3. организовывать заключение договоров на выполняемые работы.
4. выполнять мониторинг и управление исполнением договоров на выполняемые работы.
5. организовывать заключение дополнительных соглашений к договорам.
6. контролировать поступления оплат по договорам за выполненные работы.
7. закрывать договора на выполняемые работы.
8. осуществлять техническое сопровождение, сохранение и восстановление базы данных информационной системы.
9. составлять планы резервного копирования.
10. определять интервал резервного копирования.

Владеть (навыки и/или опыт деятельности):

1. навыками выполнения регламентов по обновлению, техническому сопровождению, восстановлению данных информационной системы, отладке программных модулей.

2. ПОКАЗАТЕЛИ УРОВНЕЙ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ НА ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ

Результатом освоения дисциплины Инженерно-техническая поддержка сопровождения информационных систем является установление одного из уровней сформированности компетенций: высокий, повышенный, базовый, низкий.

Показатели уровней сформированности компетенций

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные / профессиональные компетенции
Высокий (количество баллов за освоение компетенции 8-9)	Сформированы четкие системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции.	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции.
Повышенный (количество баллов за освоение компетенции 5-7)	Знания и представления по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции.	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продemonстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков.
Базовый (количество баллов за освоение компетенции 3-4)	Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции.	Обучающийся владеет знаниями основного материала на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продemonстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач.

Низкий (количество баллов за освоение компетенции менее 3)	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков.	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков.
--	--	--

Шкала оценки для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

№	Оценка за ответ	Характеристика ответа
1	Отлично	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию. - количество баллов за освоение компетенций от 8 до 9
2	Хорошо	– вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя. - количество баллов за освоение компетенций от 5 до 7
3	Удовлетворительно	– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы. - количество баллов за освоение компетенций от 3 до 4

4	Неудовлетворительно	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов - не сформированы компетенции, умения и навыки, количество баллов за освоение компетенций менее 3. - отказ от ответа или отсутствие ответа.
---	---------------------	--

Критерии формирования оценок по заданиям закрытого типа (тестам) и заданиям открытого типа, требующих развернутого ответа

Оценка за ответ	Требования к знаниям
Отлично	80%-100%
Хорошо	65-80%
Удовлетворительно	50-65%
Неудовлетворительно	менее 50%

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА И КРИТЕРИИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

3.1 Контрольные вопросы для подготовки к зачету, экзамену при проведении промежуточной аттестации по дисциплине

1. Задачи сопровождения информационной системы.
2. Ролевые функции и организация процесса сопровождения.
3. Сценарий сопровождения.
4. Договор на сопровождение.
5. Анализ исходных программ и компонентов программного средства.
6. Программная инженерия и оценка качества.
7. Реинжиниринг.
8. Цели и регламенты резервного копирования.
9. Сохранение и откат рабочих версий системы.
10. Сохранение и восстановление баз данных.
11. Организация процесса обновления в информационной системе.
12. Регламенты обновления.
13. Обеспечение безопасности функционирования информационной системы.
14. Организация доступа пользователей к информационной системе.
15. Организация сбора данных об ошибках в информационных системах, источники сведений.
16. Системы управления производительностью приложений.
17. Мониторинг сетевых ресурсов.
18. Схемы и алгоритмы анализа ошибок, использование баз знаний.
19. Отчет об ошибках системы: содержание, использование информации.
20. Методы и инструменты тестирования приложений.
21. Пользовательская документация: «Руководство программиста», «Руководство системного администратора».
22. Выявление аппаратных ошибок информационной системы.
23. Техническое обслуживание аппаратных средств.

Критерии оценки изложены в шкале оценки для проведения промежуточной аттестации по дисциплине в разделе 2 ФОС.

Форма билета для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Уральский социально-экономический институт (филиал) Образовательного учреждения профсоюзов высшего образования "Академия труда и социальных отношений" <i>Социально-экономический факультет</i> Информационные системы и программирование профиль Специалист по информационным системам <i>Для всех форм обучения</i> <i>Дисциплина Инженерно-техническая поддержка сопровождения информационных систем</i> Билет № 1 Вопрос 1. Договор на сопровождение. Вопрос 2. Методы и инструменты тестирования приложений. Утверждено на заседании кафедры, протокол от _____ № _____ Зав. кафедрой _____
--

Критерии оценки изложены в шкале оценки для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (раздел 2 ФОС).

3.2 Курсовая работа / курсовой проект

Курсовая работа (курсовой проект) по учебному плану не предусмотрена.

3.3 Типовые контрольные задания или иные материалы при проведении текущего контроля по дисциплине

Проверка сформированности компетенций

Пояснение:

Вид задания "Открытое" предполагает развернутый ответ студента.

Вид задания "Закрытое" (тест) предполагает выбор правильного варианта ответа из предложенных.

Компетенция	ПК 6.2. Выполнять исправление ошибок в программном коде информационной системы.
Вид задания	Закрытое
Подвид задания	Выбор одного правильного ответа
Вопрос	К системным программам вспомогательного назначения относятся: а) BIOS б) утилиты в) драйвера г) прикладное ПО"
Ключ	б

Компетенция	ПК 6.5. Осуществлять техническое сопровождение, обновление и восстановление данных информационной системы в соответствии с техническим заданием.
Вид задания	Закрытое
Подвид задания	Выбор одного правильного ответа
Вопрос	Возможность выполнения одних и тех же программ на разных компьютерах с получением одинаковых результатов называется ... а) аппаратной совместимостью б) разрядной совместимостью в) программной совместимостью г) виртуальной совместимостью"
Ключ	в

Компетенция	ПК 6.5. Осуществлять техническое сопровождение, обновление и восстановление данных информационной системы в соответствии с техническим заданием.
Вид задания	Закрытое
Подвид задания	Выбор одного правильного ответа
Вопрос	Программы, непосредственно обеспечивающие выполнение необходимых пользователям работ, называются ... а) системными б) прикладными в) необходимыми г) стандартными"
Ключ	б

Компетенция	ПК 6.2. Выполнять исправление ошибок в программном коде информационной системы.
Вид задания	Закрытое
Подвид задания	Выбор нескольких правильных ответов

Вопрос	Выберите правильные варианты ответов. Какие виды тестирования существуют? а) Тестирование совместимости б) Конфигурационное тестирование в) Регрессионное тестирование г) Виртуальное тестирование"
Ключ	Правильные ответы: а, б, в

Компетенция	ПК 6.2. Выполнять исправление ошибок в программном коде информационной системы.
Вид задания	Открытое
Подвид задания	Задание с развернутым ответом
Вопрос	Какие преимущества и недостатки имеет использование облачных технологий в профессиональной деятельности?
Ключ	Преимущества: Увеличение скорости работы, сокращение затрат на оборудование, возможность удаленной работы. Недостатки: Необходимость постоянного доступа к интернету, риск утечки конфиденциальной информации.

Компетенция	ПК 6.2. Выполнять исправление ошибок в программном коде информационной системы.
Вид задания	Закрытое
Подвид задания	Задание на сопоставление
Вопрос	Установите соответствие между видами вредоносных программ и их описаниями: 1. Червь 2. Троянский конь 3. Программа-шпион а) Вид вредоносной программы, кажущейся полезной или безопасной, но фактически выполняющей вредоносные действия без согласия пользователя. б) Вредоносная программа, предназначенная для сбора информации о пользователе или его действиях и передачи ее сторонним лицам. в) Тип вредоносной программы, способный самостоятельно распространяться по компьютерным сетям и использовать уязвимости для инфицирования других устройств."
Ключ	Правильное сопоставление: 1 - в, 2 - а, 3 - б

Компетенция	ПК 6.5. Осуществлять техническое сопровождение, обновление и восстановление данных информационной системы в соответствии с техническим заданием.
Вид задания	Открытое
Подвид задания	Задание на дополнение
Вопрос	Дополните предложение. Способность аппаратных или программных средств работать с компьютерной системой называется _____.
Ключ	Совместимостью

Компетенция	ПК 6.5. Осуществлять техническое сопровождение, обновление и восстановление данных информационной системы в соответствии с техническим заданием.
Вид задания	Закрытое
Подвид задания	Задание на выбор последовательности

Вопрос	Упорядочите следующие этапы в процессе нисходящей разработки программного обеспечения: 1. Разработка и реализация второстепенных (дополнительных) модулей программы 2. Проектирование архитектуры системы. 3. Разработка подробных спецификаций модулей. 4. Разработка и реализация головного модуля программы
Ключ	Правильная последовательность: 2 - 3 - 4 - 1

Компетенция	ПК 6.5. Осуществлять техническое сопровождение, обновление и восстановление данных информационной системы в соответствии с техническим заданием.
Вид задания	Закрытое
Подвид задания	Выбор одного правильного ответа
Вопрос	Программное обеспечение, пользователи которого имеют права на его неограниченную установку, запуск, использование, изучение, распространение и изменение называется. а) Свободное (открытое) б) Проприетарное в) Стандартное г) Авторское
Ключ	а

Компетенция	ПК 6.2. Выполнять исправление ошибок в программном коде информационной системы.
Вид задания	Открытое
Подвид задания	Задание с развернутым ответом
Вопрос	Поясните, для чего используется программа ABBYY FineReader.
Ключ	Программа ABBYY FineReader предназначена для распознавания и преобразования текста, изображенного на бумажных документах, сканированных изображениях или файлов в формате PDF. Она предоставляет возможность преобразования бумажных документов в электронный формат, который можно редактировать, искать по ключевым словам и использовать для цифрового архивирования.

Компетенция	ПК 6.5. Осуществлять техническое сопровождение, обновление и восстановление данных информационной системы в соответствии с техническим заданием.
Вид задания	Открытое
Подвид задания	Задание с развернутым ответом
Вопрос	Поясните, как определить целевую аудиторию для продвижения программного обеспечения.
Ключ	Целевую аудиторию можно определить на основе характеристик продукта и потенциальных пользователей, таких как возраст, пол, интересы, профессия и т.д.

Компетенция	ПК 6.2. Выполнять исправление ошибок в программном коде информационной системы.
Вид задания	Открытое
Подвид задания	Задание с развернутым ответом
Вопрос	Поясните, какие каналы коммуникации можно использовать для презентации программного обеспечения.

Ключ	Для презентации ПО можно использовать различные каналы коммуникации, такие как вебинары, демонстрации в живую, видео-обзоры, статьи и т.д.
Компетенция	ПК 6.2. Выполнять исправление ошибок в программном коде информационной системы.
Вид задания	Закрытое
Подвид задания	Задание на выбор последовательности
Вопрос	Упорядочите следующие типы файлов в порядке возрастания их предполагаемого размера: 1. Текстовый документ (.txt) без форматирования. 2. Аудиофайл (.mp3) длительностью 3 минуты. 3. Фотография (.jpeg) 4. Видеозапись (.mp4) продолжительностью 10 минут.
Ключ	Правильная последовательность: 1-3-4-2
Компетенция	ПК 6.5. Осуществлять техническое сопровождение, обновление и восстановление данных информационной системы в соответствии с техническим заданием.
Вид задания	Закрытое
Подвид задания	Задание на выбор последовательности
Вопрос	Укажите последовательность действий, чтобы установить фильтр на таблицу в Excel. 1. выбрать команду ""Фильтр"" 2. выбрать меню ""Данные"" 3. выбрать (настроить) нужные параметры фильтрации
Ключ	Правильная последовательность: 2 - 1 - 3
Компетенция	ПК 6.5. Осуществлять техническое сопровождение, обновление и восстановление данных информационной системы в соответствии с техническим заданием.
Вид задания	Закрытое
Подвид задания	Задание на сопоставление
Вопрос	Установите соответствие между расширением файла и их описанием. 1) .dll 2) .bin 3) .doc 4) .exe а) - динамическая библиотека б) - исполняемый файл в) - текстовый документ г) - двоичный файл
Ключ	Правильное сопоставление: 1 - а, 2 - г, 3 - в, 4 - б
Компетенция	ПК 6.2. Выполнять исправление ошибок в программном коде информационной системы.
Вид задания	Открытое
Подвид задания	Задание на дополнение
Вопрос	Дополните ответ. Процесс установки программного приложения запускается при помощи файла _____.
Ключ	setup.exe (иногда расширение .msi)
Компетенция	ПК 6.2. Выполнять исправление ошибок в программном коде информационной системы.

Вид задания	Открытое
Подвид задания	Задание на дополнение
Вопрос	Дополните определение. _____ - это нарушение нормального функционирования отдельной программы или компьютера в целом.
Ключ	Сбой программы

Компетенция	ПК 6.2. Выполнять исправление ошибок в программном коде информационной системы.
Вид задания	Закрытое
Подвид задания	Задание на сопоставление
Вопрос	Установите соответствие между понятиями и их описаниями: 1. Техническая поддержка: 2. Обновление 3. Мониторинг а) Процесс внесения изменений в программное обеспечение или устройство с целью исправления ошибок, улучшения функционала или добавления новых возможностей. б) Предоставление экспертной помощи и решение проблем, связанных с использованием технических устройств или программного обеспечения. в) Систематическое наблюдение и контроль за работой технических устройств, сетей или программного обеспечения для обнаружения возможных проблем или нарушений.
Ключ	Правильные сопоставления: 1 -б, 2 - а, 3 - в

Компетенция	ПК 6.5. Осуществлять техническое сопровождение, обновление и восстановление данных информационной системы в соответствии с техническим заданием.
Вид задания	Открытое
Подвид задания	Задание с развернутым ответом
Вопрос	Поясните, как провести обновление ПО без потери данных.
Ключ	Для обновления ПО без потери данных нужно сделать резервную копию, проверить совместимость с другими программами и следовать инструкциям.

Компетенция	ПК 6.5. Осуществлять техническое сопровождение, обновление и восстановление данных информационной системы в соответствии с техническим заданием.
Вид задания	Открытое
Подвид задания	Задание на дополнение
Вопрос	Дополните определение. _____ - это система управления взаимоотношениями с клиентами, которая позволяет организации управлять отношениями с клиентами, улучшать их качество и повышать удовлетворенность клиентов.
Ключ	CRM (Система управления взаимоотношениями с клиентами (Customer Relationship Management))

Компетенция	ПК 6.5. Осуществлять техническое сопровождение, обновление и восстановление данных информационной системы в соответствии с техническим заданием.
Вид задания	Открытое
Подвид задания	Задание с развернутым ответом
Вопрос	Поясните, какие преимущества дает использование CRM системы для организации.

Ключ	CRM позволяет организации повысить уровень удовлетворенности клиентов, улучшить качество обслуживания, увеличить продажи и прибыль, оптимизировать бизнес-процессы и повысить эффективность работы персонала.
Компетенция	ПК 6.2. Выполнять исправление ошибок в программном коде информационной системы.
Вид задания	Открытое
Подвид задания	Задание с развернутым ответом
Вопрос	Поясните, какие бизнес-процессы организации можно оптимизировать с помощью CRM.
Ключ	С помощью CRM можно оптимизировать такие бизнес-процессы, как управление продажами, маркетинговые кампании, обработка заказов, управление контактами с клиентами, обработка жалоб и предложений.
Компетенция	ПК 6.2. Выполнять исправление ошибок в программном коде информационной системы.
Вид задания	Закрытое
Подвид задания	Выбор одного правильного ответа
Вопрос	Какие преимущества может дать внедрение CRM? а) Улучшение отношений с клиентами б) Уменьшение продаж в) Увеличение количества ошибок
Ключ	а
Компетенция	ПК 6.2. Выполнять исправление ошибок в программном коде информационной системы.
Вид задания	Закрытое
Подвид задания	Выбор одного правильного ответа
Вопрос	Какие функции может выполнять CRM? а) Управление продажами б) Управление производством в) Управление рекламой
Ключ	а
Компетенция	ПК 6.5. Осуществлять техническое сопровождение, обновление и восстановление данных информационной системы в соответствии с техническим заданием.
Вид задания	Закрытое
Подвид задания	Задание на сопоставление
Вопрос	Установите соответствие между понятиями и их описаниями: 1. Центр занятости 2. Центр поддержки клиентов 3. Центр переподготовки кадров а) Переквалификация и обучение сотрудников с целью адаптации к изменениям в требованиях рынка труда. б) Обработка запросов, консультации и обслуживание покупателей организации. в) Помощь и поддержка безработным лицам при поиске работы.
Ключ	Правильные сопоставления: 1 - в, 2 - б, 3 - а
Компетенция	ПК 6.5. Осуществлять техническое сопровождение, обновление и восстановление данных информационной системы в соответствии с техническим заданием.

Вид задания	Закрытое
Подвид задания	Выбор нескольких правильных ответов
Вопрос	Выберите правильные ответы. Какие задачи НЕ решает Call Center? а) Поддержка клиентов б) Управление кадрами организации в) Управление производством
Ключ	Правильные ответы: б, в

Компетенция	ПК 6.2. Выполнять исправление ошибок в программном коде информационной системы.
Вид задания	Закрытое
Подвид задания	Задание на выбор последовательности
Вопрос	Расположите этапы управления лояльностью клиентов в порядке их осуществления: 1. Разработка и внедрение программы лояльности. 2. Анализ эффективности программы и ее оптимизация. 3. Анализ и оценка потребностей клиентов.
Ключ	Правильная последовательность: 3 - 1 - 2

Компетенция	ПК 6.2. Выполнять исправление ошибок в программном коде информационной системы.
Вид задания	Открытое
Подвид задания	Задание на дополнение
Вопрос	Дополните определение. _____ - это система управления взаимоотношениями с клиентами в социальных сетях.
Ключ	Social CRM

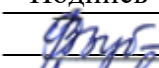
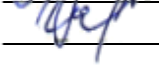
Компетенция	ПК 6.5. Осуществлять техническое сопровождение, обновление и восстановление данных информационной системы в соответствии с техническим заданием.
Вид задания	Открытое
Подвид задания	Задание на дополнение
Вопрос	Дополните определение. _____ - это система управления взаимоотношениями с клиентами в облачном сервисе.
Ключ	Cloud CRM

Компетенция	ПК 6.5. Осуществлять техническое сопровождение, обновление и восстановление данных информационной системы в соответствии с техническим заданием.
Вид задания	Закрытое
Подвид задания	Задание на выбор последовательности
Вопрос	Расположите этапы процесса внедрения CRM системы в порядке их выполнения. 1. анализ бизнес-процессов 2. запуск системы в работу и мониторинг ее работы 3. выбор системы 4. обучение сотрудников
Ключ	Правильная последовательность: 1 - 3 - 4 - 2

Критерии формирования оценок по заданиям закрытого типа (тестам) и заданиям открытого типа, требующих развернутого ответа

Оценка за ответ	Требования к знаниям
Отлично	80%-100%
Хорошо	65-80%
Удовлетворительно	50-65%
Неудовлетворительно	менее 50%

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№	Подразделение	ФИО	Подпись	Дата
1	Кафедра экономики	О.В. Зубкова		23.04.2024
2	Кафедра МиУП	Е.В. Маскайкина		23.04.2024
3	Кафедра ГЕМД	Е.П. Маскайкин		23.04.2024
4	Учеб. метод. отдел	Н.С. Ульянова		23.04.2024
5	Библиотека	Г.В. Шпакова		23.04.2024