

Комплект оценочных материалов по междисциплинарному курсу

ПП.03 Учебная практика профессионального модуля ПМ.03 Сопровождение и продвижение программного обеспечения отраслевой направленности

09.02.05 Прикладная информатика (по отраслям)

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Выберите один правильный ответ

1. При первом знакомстве с вычислительным центром практиканту важно, прежде всего:

- А) Сразу приступить к установке ПО на все рабочие места
- Б) Изучить структуру предприятия и должностные инструкции отделов та
- В) Изменить конфигурацию сетевого оборудования по своему усмотрению
- Г) Проверить работоспособность всех серверов с удалённого доступа

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОК 1 - ОК 9, ПК 3.3.

2. При моделировании рекламной кампании по продвижению ПО важным этапом подготовки является:

- А) Запуск кампании без предварительного тестирования объявлений
- Б) Выбор только одного канала и игнорирование остальных
- В) Создание сегментов целевой аудитории, тестовых объявлений и расчёт бюджета по каналам
- Г) Размещение одинаковых материалов везде и всегда без таргетирования

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОК 1 - ОК 9, ПК 3.2.

3. Какой из перечисленных методов наиболее корректен при сборе обратной связи от пользователей о качестве программного продукта?

- А) Рассылка одного длинного неструктурированного письма всем подряд;
- Б) Только личные разговоры с руководством отдела без опроса пользователей
- В) Полагаться исключительно на статистику посещаемости сайта
- Г) Комбинирование анкетирования (количественно) и глубинных интервью (качественно)

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ОК 1 - ОК 9, ПК 3.4.

Задания закрытого типа на установление соответствия

Установите правильное соответствие.

Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

1. Установите соответствие между понятием и описанием

- | | Понятие | | Определение |
|----|---|----|---|
| 1) | Инсталляция отраслевого ПО | А) | Обеспечивает восстановление системы при неудачном обновлении |
| 2) | Создание резервной копии перед обновлением | Б) | Включает проверку версии и совместимости с ОС и ПО устройства |
| 3) | Проверка совместимости драйверов принтера | В) | Требует проверки ОС-архитектуры и необходимых рантаймов |
| 4) | Настройка прав доступа в CRM (системе управления клиентами) | Г) | Ограничивает видимость и операции с клиентскими данными |

Правильный ответ

1	2	3	4
В	А	Б	Г

Компетенции (индикаторы): ОК 1 - ОК 9, ПК 3.3.

2. Установите соответствие между понятиями и их определениями

- | | Понятие | | Определение |
|----|-----------------------------------|----|---|
| 1) | Подготовка тестовой среды | А) | Включает управление версиями сборок и пометку стабильного релиза |
| 2) | Анкетирование пользователей | Б) | Используется для воспроизведения ошибок и проверки исправлений |
| 3) | Очистка очереди печати на сервере | В) | Устраняет зависшие задания и возвращает принтер в рабочее состояние |
| 4) | Тегирование и выпуск релиза | Г) | Служит для сбора количественных данных по удовлетворённости |

Правильный ответ

1	2	3	4
Б	Г	В	А

Компетенции (индикаторы): ОК 1 - ОК 9, ПК 3.4.

3. Установите соответствие между основными понятиями проектной деятельности с их определениями

- | | Понятие | | Определение |
|----|---|----|---|
| 1) | Разработка плана продвижения с бюджетом и КРІ (показателей эффективности) | А) | Обеспечивает хранение решений инцидентов, процедур и уменьшение времени реакции |
| 2) | Ведение базы знаний и её актуализация | Б) | Включает расчёт расходов, выбор каналов и целевых метрик эффективности |
| 3) | Восстановление сервиса после неудачного обновления | В) | Подразумевает корректный ввод, обновление и сегментацию контактной информации |
| 4) | Работа с контактами и клиентской базой в CRM | Г) | Включает восстановление из бэкапа, откат по инструкциям и проверку целостности |

(системе управления
клиентами)

данных

Правильный ответ

1	2	3	4
Б	А	Г	В

Компетенции (индикаторы): ОК 1 - ОК 9, ПК 3.2

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

Установите правильную последовательность.

Запишите правильную последовательность букв слева направо.

1. Установите правильную последовательность действий при первичном ознакомлении практиканта с предприятием и местом работы:

А) Знакомство со структурой вычислительного центра

Б) Инструктаж по охране труда

В) Характеристика места работы практиканта

Г) Знакомство с должностной инструкцией техника

Правильный ответ: Б, А, Г, В

Компетенции (индикаторы): ОК 1 - ОК 9, ПК 3.3.

2. Установите правильную последовательность действий при обслуживании отраслевого ПО при появлении сбоя у пользователя

А) Проверка логов и мониторинга

Б) Документирование инцидента

В) Восстановление или применение исправления

Г) Сбор сведений от пользователя (симптомы)

Правильный ответ: Г, А, В, Б

Компетенции (индикаторы): ОК 1 - ОК 9, ПК 3.3.

3. Расположите этапы при работе с CRM-системой для поддержки продаж и клиентской базы в правильной последовательности

А) Использование в мобильных продажах и отчетность

Б) Интеграция с сайтом/порталом

В) Сегментация и настройка прав доступа

Г) Импорт/ввод контактных данных

Правильный ответ: Г, В, Б, А

Компетенции (индикаторы): ОК 1 - ОК 9, ПК 3.4.

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

Дополните пропуски в предложениях, используя одно или несколько слов, чтобы утверждение стало верным

1. При сопровождении и продвижении ПО важной задачей является сбор обратной связи от пользователей. Метод, при котором заранее подготовленные

вопросы раздает респондентам в бумажном или электронном виде, называется _____.

Правильный ответ: анкетирование

Компетенции (индикаторы): ОК 1 - ОК 9, ПК 3.4.

2. В CRM-системе при работе с клиентской базой поле, в котором фиксируется степень заинтересованности клиента (например, «горячий», «тёплый», «холодный»), обычно называется _____

Правильный ответ: статус клиента

Компетенции (индикаторы): ОК 1 - ОК 9, ПК 3.4.

3. Одна из типичных процедур обслуживания программного обеспечения — применение патчей для устранения уязвимостей. Процесс тестирования патчей в тестовой среде перед вводом в продуктив называется _____

Правильный ответ: тестирование (или «стейджинг»)

Компетенции (индикаторы): ОК 1 - ОК 9, ПК 3.3

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Назовите отдел предприятия, отвечающий за установку и поддержку серверного программного обеспечения.

Правильный ответ: Отдел эксплуатации / Служба эксплуатации

Компетенции (индикаторы): ОК 1 - ОК 9, ПК 3.3.

2. Какой термин обозначает копию состояния системы, к которой можно вернуться в случае ошибки после установки ПО?

Правильный ответ: Точка восстановления

Компетенции (индикаторы): ОК 1 - ОК 9, ПК 3.1.

3. Назовите инструмент или метод для централизованного применения настроек в группе ПК в Windows-сети.

Правильный ответ: Групповые политики

Компетенции (индикаторы): ОК 1 - ОК 9, ПК 3.3.

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Описать алгоритм действий при получении заявки от пользователя о сбое в работе отраслевого приложения. Включите сбор данных, диагностику, исправление, коммуникацию с пользователем и документирование

Время выполнения – 25 мин

Ожидаемый результат: развернутый ответ, демонстрирующий умение работать со службой поддержки.

Критерии оценивания:

- Полнота сбора входных данных (3 балла)
- Описание диагностических шагов (3 балла)
- Описание возможных способов устранения (2 балла)
- Описание процедуры документирования и коммуникации (2 балла)

Правильный ответ:

- Сбор: версия ПО, скриншоты/логи, шаги воспроизведения, окружение пользователя; диагностика: проверка логов, мониторинга сервиса, проверка прав доступа, сетевых подключений, зависимостей;
- Исправление: перезапуск сервисов, откат конфигурации, применение патча, восстановление из резервной копии;
- Коммуникация: уведомление пользователя о статусе, ожидаемом времени решения;
- Документирование: запись инцидента в систему тикетов с метками, действиями и результатом

Компетенции (индикаторы): ОК 1 - ОК 9, ПК 3.1.

2. Описать план проведения опроса удовлетворённости пользователей отраслевого ПО: цели, типы вопросов, выборки, методы сбора данных, и схема анализа результатов

Время выполнения – 25 мин

Ожидаемый результат: развернутый план исследования с примерами вопросов и метрик.

Критерии оценивания:

- Цели и выбор методов (2 балла)
- Конструирование анкеты (вопросы, шкалы) (3 балла)
- Выборка и методы сбора данных (2 балла)
- План анализа и отчётности (3 балла)

Правильный ответ:

- Цели: оценка удовлетворённости, выявление проблемных областей;
- Вопросы: комбинированные (шкалы Лайкерта, открытые вопросы, демография), пример: 1–5 удовлетворённость функционалом, 1–5 удобство интерфейса, открытый вопрос о пожеланиях;
- Выборка: репрезентативная по отраслям/ролям; сбор: онлайн-анкета, интервью;
- Анализ: средние по шкалам, сегментация, выявление частых тем в открытых ответах, рекомендации

Компетенции (индикаторы): ОК 1 - ОК 9, 3.4.

3. Описать пошагово подготовку и запуск рекламной кампании для демонстрационной версии ПО: от подготовки креативов до запуска и мониторинга первых 72 часов. Укажите, какие метрики отслеживать в реальном времени и какие корректирующие действия возможны.

Время выполнения – 30 мин.

Ожидаемый результат: развернутая инструкция с планом действий на первые 3 дня.

Критерии оценивания:

- Полнота подготовки креативов и посадочной страницы (3 балла)
- План запуска и настройки кампаний (3 балла)
- Список метрик для мониторинга и порогов срабатывания (3 балла)

- Описание корректирующих мер (3 балла)

Правильный ответ:

- 1) Подготовка: лендинг с чётким призывом, UTM-метки - чтобы отслеживать визиты и действия пользователей, варианты креативов, трекинг целей;
- 2) Запуск: постепенное увеличение трафика, дневной бюджет;
- 3) Мониторинг:
 - CTR (click-through rate) — показатель кликабельности. Показывает, какой процент людей, увидевших объявление или ссылку, кликнул по ней. Формула: $\text{клики} \div \text{показы}$. Чем выше, тем привлекательнее заголовок/креатив.
 - CR (conversion rate) — коэффициент конверсии. Процент посетителей, которые выполнили нужное действие (покупка, регистрация, заполнение формы) от общего числа посетителей. Формула: $\text{конверсии} \div \text{визиты (или клики)}$. Показывает, насколько эффективно сайт/страница превращает трафик в результат.
 - CPL (cost per lead) — цена за лид. Сколько денег вкладывают в привлечение одного лида (контактного потенциального клиента). Формула: $\text{потраченные средства} \div \text{количество лидов}$. Важно для оценки эффективности маркетинга по привлечению потенциальных клиентов.
 - Bounce rate (показатель отказов) — доля посетителей, покинувших страницу после просмотра только одной страницы (не совершивших взаимодействий). Процент «выскакивающих» пользователей. Высокий bounce rate может указывать на нерелевантность страницы, плохой UX или медленную загрузку.
 - Среднее время на странице;
- 4) Корректировки: менять креативы, таргет, оптимизировать посадочную страницу, при высоком CPL — сузить аудиторию или остановить кампанию.

Компетенции (индикаторы): ОК 1 - ОК 9, ПК 3.2.