

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Экономический институт
Кафедра экономической кибернетики и прикладной статистики
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДАЮ
Директор Экономического института _____ Тхор Е.С.
« 28 » _____ 20 25 года



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине (практике)**

«Информационные системы и технологии в экономике услуг»
(наименование учебной дисциплины, практике)

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик (разработчики):
доцент

(подпись)

 Велигура А.В.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры экономической кибернетики и прикладной статистики от « 25 » 02 20 25 г.,
протокол № 25

Заведующий кафедрой экономической кибернетики и прикладной статистики
 Велигура А.В.
(подпись)

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Информационные системы и технологии в экономике услуг»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Какая из перечисленных информационных систем используется для управления взаимоотношениями с клиентами?

- А) ERP-система
- Б) CRM-система
- В) SCM-система
- Г) BI-система

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.4)

2. Выберите один правильный ответ

Какой тип данных является основным источником информации для анализа эффективности услуг?

- А) Текстовые данные
- Б) Числовые данные
- В) Графические данные
- Г) Аудиоданные

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.4)

3. Выберите один правильный ответ

Какое программное обеспечение чаще всего используется для обработки больших объемов данных в экономике услуг?

- А) Microsoft Word
- Б) Microsoft Excel
- В) Adobe Photoshop
- Г) Google Docs

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.4)

4. Выберите один правильный ответ

Что такое облачные технологии в контексте информационных систем?

- А) Программы для создания текстовых документов
- Б) Платформы для удаленного хранения и обработки данных
- В) Системы для редактирования изображений
- Г) Инструменты для разработки компьютерных игр

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.4)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между типами информационных систем и их функциями:

Тип информационной системы	Функция
1) CRM-система	А) Управление взаимоотношениями с клиентами
2) ERP-система	Б) Интеграция бизнес-процессов и управление ресурсами предприятия
3) BI-система	В) Анализ данных для поддержки принятия решений

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.4)

2. Установите соответствие между технологиями и их характеристиками:

Технология	Характеристика
1) Облачные технологии	А) Платформы для удаленного хранения и обработки данных
2) Большие данные (Big Data)	Б) Технологии для анализа и обработки массивов информации
3) Искусственный интеллект	В) Алгоритмы для автоматизации задач и прогнозирования

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.4)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Расположите в правильной последовательности этапы внедрения информационной системы в организации:

- А) Анализ потребностей бизнеса
- Б) Разработка технического задания
- В) Внедрение системы
- Г) Тестирование системы
- Д) Обучение персонала

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.4)

2. Укажите последовательность этапов обработки данных в информационных системах:

- А) Сбор данных
- Б) Очистка данных
- В) Анализ данных
- Г) Хранение данных
- Д) Интерпретация результатов

Правильный ответ: А, Б, Г, В, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.4)

3. Расположите в порядке выполнения этапы работы с большими данными (Big Data):

А) Сбор данных

Б) Обработка данных

В) Анализ данных

Г) Визуализация результатов

Д) Принятие решений

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.4)

4. Укажите последовательность этапов создания отчета в BI-системе:

А) Формирование запроса к данным

Б) Выбор источника данных

В) Анализ данных

Г) Создание визуализации

Д) Интерпретация результатов

Правильный ответ: Б, А, В, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.4)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

_____ – это программное обеспечение, предназначенное для управления взаимоотношениями с клиентами и повышения их лояльности.

Правильный ответ: CRM-система

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.4)

2. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

_____ – это процесс сбора, хранения и анализа данных для поддержки принятия управленческих решений.

Правильный ответ: Бизнес-аналитика (BI)

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.4)

3. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

_____ – это технологии, которые позволяют удаленно хранить и обрабатывать данные через интернет, минуя использование локальных серверов.

Правильный ответ: Облачные технологии

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.4)

4. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

_____ — это массивы данных, которые характеризуются большими объемами, высокой скоростью обработки и разнообразием форматов.

Правильный ответ: Большие данные (Big Data)

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.4)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Ответьте на вопрос:

Что такое информационная система и какую роль она играет в экономике услуг?

Правильный ответ:

Информационная система — это совокупность программных, технических и организационных средств для сбора, хранения, обработки и передачи данных. В экономике услуг она обеспечивает эффективное управление ресурсами, повышение качества обслуживания клиентов и оптимизацию бизнес-процессов.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.4)

2. Ответьте на вопрос:

Какие преимущества даёт использование облачных технологий в сфере услуг?

Правильный ответ:

Облачные технологии обеспечивают доступ к данным из любой точки мира, снижают затраты на инфраструктуру, предоставляют масштабируемость и автоматическое резервное копирование данных.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.4)

3. Ответьте на вопрос:

Какие этапы включает процесс внедрения информационной системы в организации?

Правильный ответ:

Процесс внедрения включает анализ потребностей бизнеса, разработку технического задания, внедрение системы, тестирование её работы и обучение персонала.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.4)

4. Ответьте на вопрос:

Какую роль играют большие данные (Big Data) в экономике услуг?

Правильный ответ:

Большие данные позволяют анализировать поведение клиентов, прогнозировать спрос, оптимизировать бизнес-процессы и принимать более обоснованные управленческие решения.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.4)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.

Какие факторы влияют на выбор информационной системы для предприятия в сфере услуг?

Время выполнения: 5 мин.

Ожидаемый результат:

На выбор информационной системы влияют такие факторы, как масштаб деятельности предприятия, специфика предоставляемых услуг, бюджет на внедрение и поддержку системы, уровень подготовки персонала и требования к безопасности данных. Например, для малого бизнеса важна простота использования и низкая стоимость внедрения, тогда как для крупных компаний ключевыми становятся масштабируемость и интеграция с существующими системами.

Критерий оценивания:

В ответе должны быть указаны основные факторы (масштаб деятельности, специфика услуг, бюджет, подготовка персонала, безопасность) и их влияние на выбор информационной системы.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.4)

2. Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.

Какую роль играют большие данные (Big Data) в повышении качества обслуживания клиентов в сфере услуг?

Время выполнения: 5 мин.

Ожидаемый результат:

Большие данные позволяют анализировать поведение клиентов, прогнозировать спрос на услуги и выявлять скрытые закономерности. Это помогает компаниям персонализировать услуги, оптимизировать процессы и улучшать качество взаимодействия с клиентами. Например, анализ данных о предпочтениях клиентов позволяет предложить им наиболее подходящие услуги, что повышает удовлетворенность и лояльность.

Критерий оценивания:

В ответе должны быть указаны возможности анализа больших данных (анализ поведения клиентов, прогнозирование спроса, выявление закономерностей), а также их влияние на качество обслуживания клиентов.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.4)

Экспертное заключение

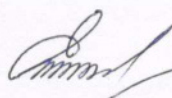
Представленный комплект оценочных материалов по дисциплине (практике) «Информационные системы и технологии в экономике услуг» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые оценочные материалы адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль «Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанные и представленные для экспертизы оценочные материалы рекомендуются к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению / специальности.

Председатель учебно-методической комиссии
института экономики

 Е.Н. Шаповалова

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)