

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

Наименование структурного подразделения «Экономический институт»
Кафедра экономической кибернетики и прикладной статистики

УТВЕРЖДАЮ
Декан / директор _____ Тхор Е.С.
« 28 _____ » 2025 года



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

Управление цифровой структурой предприятия

(наименование учебной дисциплины, практики)

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:

профессор _____ Рязанцева Н.А.
(должность) (подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры экономической
кибернетики и прикладной статистики
от « 25 » февраля 2025 г., протокол № 25

Заведующий кафедрой _____ Велигура А.В.
(подпись) (ФИО)

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Управление цифровой структурой предприятия»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Какая из перечисленных технологий является основой для создания цифровой модели предприятия?

- А) Блокчейн
- Б) Интернет вещей (IoT)
- В) Большие данные (Big Data)
- Г) Искусственный интеллект

Правильный ответ: В

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

2. Выберите один правильный ответ

Какой метод используется для анализа данных в цифровой структуре предприятия с целью выявления скрытых закономерностей?

- А) Линейное программирование
- Б) Машинное обучение
- В) Статистический анализ
- Г) Графический анализ

Правильный ответ: Б

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

3. Выберите один правильный ответ

Какая из перечисленных систем является ключевым инструментом для управления бизнес-процессами в цифровой структуре предприятия?

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

Правильный ответ: Б

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

4. Выберите один правильный ответ

Что такое цифровая трансформация предприятия?

- А) Автоматизация всех процессов компании
- Б) Полная замена сотрудников роботами
- В) Переход от традиционных методов работы к цифровым технологиям и процессам
- Г) Создание базы данных клиентов

Правильный ответ: В

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 фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Управление цифровой структурой предприятия» соответствует требованиям ФГОС ВО.

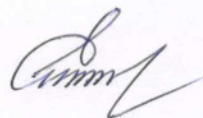
Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

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

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению.

Председатель учебно-методической
комиссии экономического института



Шаповалова Е.Н.

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)