

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО СВЯЗИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ ИМ. ПРОФ. М.А. БОНЧ-БРУЕВИЧА»
(СПбГУТ)**

Кафедра Информационных управляющих систем
(полное наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры 8 от 28.06.2019

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Управление качеством инфокоммуникационных технологий
(наименование дисциплины)

09.04.02 Информационные системы и технологии
(код и наименование направления подготовки / специальности)

Интеллектуальные коммуникационные технологии
(направленность / профиль образовательной программы)

Санкт-Петербург

1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине используется в целях нормирования процедуры оценивания качества подготовки и осуществляет установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательной программы дисциплины.

Предметом оценивания являются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций у обучающихся.

Процедуры оценивания применяются в процессе обучения на каждом этапе формирования компетенций посредством определения для отдельных составных частей дисциплины методов контроля - оценочных средств.

Основным механизмом оценки качества подготовки и формой контроля учебной работы студентов являются текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация. Общие требования к процедурам проведения текущего контроля и промежуточной аттестации определяет внутренний локальный акт университета: Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся. При проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов используется ФОС.

1.1. Цель и задачи текущего контроля студентов по дисциплине.

Цель текущего контроля - систематическая проверка степени освоения программы дисциплины «Управление качеством инфокоммуникационных технологий», уровня достижения планируемых результатов обучения - знаний, умений, навыков, в ходе ее изучения при проведении занятий, предусмотренных учебным планом.

Задачи текущего контроля:

1. обнаружение и устранение пробелов в освоении учебной дисциплины;
2. своевременное выполнение корректирующих действий по содержанию и организации процесса обучения;
3. определение индивидуального учебного рейтинга студентов;
4. подготовка к промежуточной аттестации.

В течение семестра при изучении дисциплины реализуется традиционная система поэтапного оценивания уровня освоения. За каждый вид учебных действий студенты получают оценку .

1.2. Цель и задачи промежуточной аттестации студентов по дисциплине.

Цель промежуточной аттестации - проверка степени усвоения студентами учебного материала, уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций на момент завершения изучения дисциплины.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачета.

Задачи промежуточной аттестации:

1. определение уровня освоения учебной дисциплины;
2. определение уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций;
3. соотнесение планируемых результатов обучения с планируемыми результатами освоения образовательной программы в рамках изученной дисциплины.

2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

2.1. Перечень компетенций.

ПК-15 Способен создавать текущие и перспективные проекты в области применения информационных технологий, вести поэтапный контроль исполнения проекта

ПК-16 Способен вести сдачу проекта, собирать и анализировать мнения и замечания заказчика по выполнению проекта и предлагать соответствующие решения

ПК-18 Способен разрабатывать требования к программным продуктам и программному обеспечению, отслеживать системность и качество работы программистов

2.2. Этапы формирования компетенций.

Таблица 1

Код компетенции	Этап формирования компетенции	Вид учебной работы	Тип контроля	Форма контроля
ПК-15, ПК-16, ПК-18	теоретический (информационный)	лекции, самостоятельная работа	текущий	собеседование
	практико-ориентированный	практические (лабораторные) занятия, самостоятельная работа	текущий	контрольная работа
	оценочный	аттестация	промежуточный	зачет

Применяемые образовательные технологии определяются видом контактной работы.

2.3. Соответствие разделов дисциплины формируемым компетенциям.

Этапами формирования компетенций являются взаимосвязанная логическая последовательность освоения разделов (тем) учебной дисциплины.

Таблица 2

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание раздела (темы) дисциплины	Коды компетенций
1	Раздел 1. Концептуальные основы управления качеством инфокоммуникационных технологий	Онтология стандартов качества и стандартов управления качеством. Комплекс требований, предъявляемых к различным системам управления качеством. Оценка жизненного цикла инфокоммуникационных технологий. Системный подход к управлению качеством инфокоммуникационных технологий.	ПК-15, ПК-16, ПК-18
2	Раздел 2. Типовые этапы решения задач управления качеством	Анализ предложений. Постановка целей. Проектирование бизнес-процессов. Проектирование организационной структуры. Моделирование, Разработка технического задания на внедрение. Формирование регламентной продукции. Формирование базы знаний. Передача схем процессов на исполнение. Контроль показателей и достижения целей. Контроль бизнес-процессов. Анализ несоответствий и их последствий.	ПК-15, ПК-16, ПК-18

3	Раздел 3. Управление качеством виртуальных соединений	Стандарты по проверке целостности виртуальных соединений. Базис технологических решений для проверки целостности виртуальных соединений. Режимы проверки. Математические модели процессов проверки целостности виртуальных соединений. Методика моделирования процессов проверки. Методики управления качеством виртуальных соединений.	ПК-15, ПК-16, ПК-18
4	Раздел 4. Управление качеством услуг в мультисервисных сетях	Технологии мультисервисных сетей. Характеристика процессов предоставления услуг. Рекомендация ITUT E.800, ITU-T E.862, ITU-T G.114, ETR 275 . Показатели и критерии качества услуг. Спецификации услуг. Спецификации предоставления услуг. Спецификация управления качеством услуг. Факторы влияния на качество услуг. Оценка качества услуг пользователями и операторами. Типовые профили показателей качества услуг. Методики оценки качества. Методики управления качеством в мультисервисных сетях.	ПК-15, ПК-16, ПК-18

3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

3.1. Описание показателей оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Таблица 3

Код компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения компетенций)	Оценочные средства
ПК-15	ПК-15.1 Знать: методологии создания текущих и перспективных проектов в области применения информационных технологий.; ПК-15.2 Уметь: разрабатывать и применять текущие и перспективные проекты в области информационных технологий, вести поэтапный контроль исполнения проекта.; ПК-15.3 Иметь навыки: проектирования в области применения информационных технологий, ведения поэтапного контроля исполнения проекта.;	ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ЭТАП: собеседование ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ ЭТАП: контрольная работа ОЦЕНОЧНЫЙ ЭТАП: вопросы к зачету
ПК-16	ПК-16.1 Знать: методы сбора и анализа мнений и замечаний заказчика по выполнению проекта.; ПК-16.2 Уметь: вести сдачу проекта, собирать и анализировать мнения и замечания заказчика по выполнению проекта, предлагать соответствующие решения.; ПК-16.3 Иметь навыки: сдачи проекта, сбора и анализа мнений и замечаний заказчика по выполнению проекта, формирования предложений по соответствующим решениям.;	ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ЭТАП: собеседование ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ ЭТАП: контрольная работа ОЦЕНОЧНЫЙ ЭТАП: вопросы к зачету

ПК-18	ПК-18.1 Знать: способы разработки требований к программным продуктам и программному обеспечению.; ПК-18.2 Уметь: разрабатывать требования к программным продуктам и программному обеспечению, отслеживать системность и качество работы программистов.; ПК-18.3 Иметь навыки: разработки требований к программным продуктам и программному обеспечению, отслеживания системности и качества работы программистов.;	ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ЭТАП: собеседование ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ ЭТАП: контрольная работа ОЦЕНОЧНЫЙ ЭТАП: вопросы к зачету
-------	--	--

3.2. Стандартные критерии оценивания.

Критерии разработаны с учетом требований ФГОС ВО к конечным результатам обучения и создают основу для выявления уровня сформированности компетенций: минимального, базового или высокого.

Критерии оценки устного ответа в ходе собеседования:

- логика при изложении содержания ответа на вопрос, выявленные знания соответствуют объему и глубине их раскрытия в источнике;
- использование научной терминологии в контексте ответа;
- объяснение причинно-следственных и функциональных связей;
- умение оценивать действия субъектов социальной жизни, формулировать собственные суждения и аргументы по определенным проблемам;
- эмоциональное богатство речи, образное и яркое выражение мыслей.

Критерии оценки ответа за зачет:

Для зачета в устном виде употребимы критерии оценки устного ответа в ходе собеседования (см. выше)

Критерии оценки лабораторной работы:

- Выполнение лабораторной работы (подготовленность к выполнению, осознание цели работы, методов собирания схемы, проведение измерений и фиксирования их результатов, прилежание, самостоятельность выполнения, наличие и правильность оформления необходимых материалов для проведения работы – схема соединений, таблицы записей и т.п.);
- Оформление отчета по лабораторной работе (аккуратность оформления результатов измерений, правильность вычислений, правильность выполнения графиков, векторных диаграмм и др.) ;
- Правильность и самостоятельность выбора формул для расчетов при оформлении результатов работы;
- Правильность построения графиков, умение объяснить их характер;
- Правильность построения векторных диаграмм, умение их строить и понимание того, что они значат;
- Ответы на контрольные вопросы к лабораторной работе.

Критерии оценки контрольной работы:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- студент подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;

- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- студент анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- студент сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Общие критерии оценки работы студента на практических занятиях:

- Отлично - активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твёрдое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.
- Хорошо - недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на семинарах, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемостью
- Удовлетворительно - ответы отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.
- Неудовлетворительно - пассивность на семинарах, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше для получения более высоких оценок.

Порядок применения критериев оценки конкретизирован ниже, в разделе 4, содержащем оценочные средства для текущего контроля успеваемости и для проведения промежуточной аттестации студентов по данной дисциплине.

3.3. Описание шкал оценивания.

В процессе оценивания результатов обучения и компетенций на различных этапах их формирования при освоении дисциплины для всех перечисленных выше оценочных средств используется шкала оценивания, приведенная в таблице .

Дихотомическая шкала оценивания используется при проведении текущего контроля успеваемости студентов: при проведении собеседования, при приеме эссе, реферата, а также может быть использована в целях проведения такой формы промежуточной аттестации, как зачет (шкала приводится для всех оценочных средств из таблицы 3.

Таблица 4

Показатели оценивания	Описание в соответствии с критериями оценивания	Оценка знаний, умений, навыков и опыта	Оценка по дихотомической шкале
------------------------------	--	---	---------------------------------------

Высокий уровень освоения	Демонстрирует полное понимание проблемы. Требования по всем критериям выполнены	«очень высокая», «высокая»	«зачтено»
Базовый уровень освоения	Демонстрирует значительное понимание проблемы. Требования по всем критериям выполнены	«достаточно высокая», «выше средней», «базовая»	«зачтено»
Минимальный уровень освоения	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Требования по большинству критериев выполнены	«средняя», «ниже средней», «низкая», «минимальная»	«зачтено»
Недостаточный уровень освоения	Демонстрирует небольшое понимание проблемы. Требования по многим критериям не выполнены	«очень низкая», «примитивная»	«незачтено»

4. Типовые контрольные задания, иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

4.1.Оценочные средства промежуточной аттестации

Оценочные средства промежуточной аттестации по дисциплине представлены в Приложении 1.

4.2.Формирование тестового задания промежуточной аттестации Аттестация №1

В экзаменационном билете присутствует 3 вопроса теоретической и практической направленности. Теоретические вопросы позволяют оценить уровень знаний и частично - умений, практические - уровень умений и владения компетенцией.

Примерный перечень заданий, выносимых на промежуточную аттестацию, разрешенных учебных и наглядных пособий, средств материально-технического обеспечения и типовые практические задания (задачи):

По вопросу 1, компетенции ПК-15

- 1 15. Международные стандарты по проверке целостности виртуальных соединений
- 1 15. 45. Характеристика международных стандартов по проверке целостности виртуальных соединений
- 1 16. Базис технологических решений для проверки целостности виртуальных соединений
- 1 16. 46. Основные процедуры международных стандартов для проверки целостности виртуальных соединений
- 1 17. Режимы проверки целостности виртуальных соединений
- 1 17. 47. Симплексный и дуплексный режимы проверки целостности виртуальных соединений
- 1 18. Математические модели процессов проверки целостности виртуальных соединений
- 1 18. 48. Формальное описание процессов проверки целостности виртуальных соединений

- 1 19. Технологии мультисервисных сетей
- 1 19. 49. Представление технологий мультисервисных сетей
- 1 20. Характеристика процессов предоставления услуг мультисервисных сетей
- 1 20. 50. Описание процессов предоставления услуг мультисервисных сетей
- 1 21. 51. Представление требований к качеству услуг мультисервисных сетей
- 1 21. Рекомендация ITU-T E.800, ITU-T E.862, ITU-T G.114, ETR 275
- 1 27. 57. Основные этапы моделирования процессов проверки целостности виртуальных соединений
- 1 28. 58. Основные этапы методик управления качеством виртуальных соединений
- 1 29. 59. Основные этапы методик оценки качества услуг мультисервисных сетей

По вопросу 2, компетенции ПК-16

- 2 10. Разработка технического задания на внедрение системы управления качеством инфокоммуникационных систем
- 2 10. 40. Формирование регламентной продукции при внедрении системы управления качеством инфокоммуникационных систем
- 2 11. Формирование базы знаний
- 2 11. 41. Передача схем процессов управления качеством инфокоммуникационных систем на исполнение
- 2 12. Мониторинг показателей и достижения целей управления качеством инфокоммуникационных систем
- 2 12. 42. Контроль показателей и достижения целей управления качеством инфокоммуникационных систем
- 2 13. Контроль бизнес-процессов при управлении качеством инфокоммуникационных систем
- 2 13. 43. Мониторинг бизнес-процессов при управлении качеством инфокоммуникационных систем
- 2 14. Анализ несоответствий и их последствий в результате контроля бизнес-процессов при управлении качеством инфокоммуникационных систем
- 2 14. 44. Анализ несоответствий и их последствий в результате мониторинга бизнес-процессов при управлении качеством инфокоммуникационных систем
- 2 22. 52. Формальное описание качества услуг мультисервисных сетей
- 2 26. Оценка качества услуг пользователями и операторами
- 2 30. 60. Основные этапы методик управления качеством услуг мультисервисных сетей
- 2 8. Моделирование процессов управления качеством инфокоммуникационных технологий
- 2 8. 38. Определение классов моделей управления качеством инфокоммуникационных технологий
- 2 9. Методы анализа моделей управления качеством инфокоммуникационных технологий
- 2 9. 39. Типовые этапы анализа моделей управления качеством инфокоммуникационных технологий

По вопросу 3, компетенции ПК-18

- 3 1. Онтология стандартов качества и стандартов управления качеством
- 3 1. 31. Классификация стандартов качества и стандартов управления качеством
- 3 2. Комплекс требований к различным системам управления качеством
- 3 2. 32. Требования стандартов качества и требования стандартов управления качеством
- 3 28. Методики управления качеством виртуальных соединений
- 3 29. Методики оценки качества услуг мультисервисных сетей
- 3 3. Оценка жизненного цикла инфокоммуникационных технологий

- 3 3. 33. Анализ жизненного цикла инфокоммуникационных технологий
- 3 30. Методики управления качеством услуг мультисервисных сетей
- 3 4. Системный подход к управлению качеством инфокоммуникационных технологий
- 3 4. 34. Принципы системного подхода к управлению качеством инфокоммуникационных технологий
- 3 5. Анализ предложений по управлению качеством инфокоммуникационных технологий
- 3 5. 35. Определение задач управления качеством инфокоммуникационных технологий
- 3 6. Постановка целей управления качеством инфокоммуникационных технологий
- 3 6. 36. Целеполагание при управлении качеством инфокоммуникационных технологий
- 3 7. Проектирование бизнес-процессов управления качеством инфокоммуникационных технологий
- 3 7. 37. Определение бизнес-процессов управления качеством инфокоммуникационных технологий

Представленный по каждому вопросу перечень заданий является рабочей моделью для генерирования экзаменационных билетов.

4.3.Развернутые критерии выставления оценки

Таблица 5

Тип вопроса	Показатели оценки			
	5	4	3	2
Теоретические вопросы	тема разносторонне проанализирована, ответ полный, ошибок нет, предложены обоснованные аргументы и приведены примеры эффективности аналогичных решений	тема разносторонне раскрыта, ответ полный, допущено не более 1 ошибки, предложены обоснованные аргументы и приведены примеры эффективности аналогичных решений	тема освещена поверхностно, ответ полный, допущено более 2 ошибок, обоснованных аргументов не предложено	ответы на вопрос билета практически не даны
Практические вопросы	задание выполнено без ошибок, студент может дать все необходимые пояснения, сделать выводы	задание выполнено без ошибок, но студент не может пояснить ход выполнения и сделать необходимые выводы	задание выполнено с одной ошибкой, при ответе на вопрос ошибка замечена и исправлена самостоятельно	задание невыполнено или выполнено с двумя и более ошибками, пояснения к ходу выполнения недостаточны

Дополнительные вопросы	ответы даны на все вопросы, показан творческий подход	ответы даны на все вопросы, творческий подход отсутствует	ответы на дополнительные вопросы ошибочны (2 и более ошибок)	ответы на дополнительные вопросы практически отсутствуют
Уровень освоения	высокий	базовый	минимальный	недостаточный

Для получения оценки «зачтено» студент должен показать уровень освоения всех компетенций, предусмотренных программой данной дисциплины, не ниже минимального.

4.4.Комплект экзаменационных билетов

Комплект экзаменационных билетов ежегодно обновляется и формируется перед зачетом.

Развернутые критерии выставления оценки за зачет содержатся в таблице 5.

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

5.1.Методические материалы для текущего контроля успеваемости

Текущий контроль предусматривает систематическое оценивание процесса обучения, с учетом необходимости обеспечения достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (уровня сформированности знаний, умений, навыков, компетенций), а также степени готовности обучающихся к профессиональной деятельности. Система текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов предусматривает решение следующих задач:

- оценка качества освоения студентами основной профессиональной образовательной программы;
- аттестация студентов на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей основной профессиональной образовательной программы;
- поддержание постоянной обратной связи и принятие оптимальных решений в управлении качеством обучения студентов на уровне преподавателя, кафедры, факультета и университета.

В начале учебного изучения дисциплины преподаватель проводит входной контроль знаний студентов, приобретённых на предшествующем этапе обучения.

Задания, реализуемые только при проведении текущего контроля

Собеседование - это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя со студентом на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выявление объема знаний студента по определенному разделу, теме, проблеме и т.п., соответствующих освоению компетенций, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Проблематика, выносимая на собеседование, определяется преподавателем в заданиях для самостоятельной работы студента, а также на семинарских и

практических занятиях. В ходе собеседования студент должен уметь обсудить с преподавателем соответствующую проблематику на уровне диалога и показать устойчивый уровень владения компетенциями.

5.2. Методические материалы для промежуточной аттестации

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачет

Форма проведения зачета: устная

При подготовке к ответу на зачете студент, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании зачета) сдается экзаменатору.

Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях.

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций у обучающихся, определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» или «зачтено», «незачтено».

Выбор формы оценивания определяется целями и задачами обучения. В числе применяемых форм оценивания выделяют интегральную и дифференцируемую оценку, а также самоанализ и самоконтроль студента. Источники информации, которые используются при применении разных форм оценивания:

- работы обучающихся: домашние задания, презентации, отчеты, дневники, эссе и т.п.;
- результаты индивидуальной и совместной деятельности студентов в процессе обучения;
- результаты выполнения контрольных работ, тестов;
- другие источники информации.

Для того чтобы оценка выполняла те функции, которые на нее возложены как на характеристику этапов формирования компетенций у обучающихся, необходимо соблюдение следующих базовых принципов оценивания:

- непрерывность процесса оценивания;
- оценивание должно быть критериальным, основанным на целях обучения;
- критерии выставления оценки и алгоритм ее выставления должны быть заранее известны;
- включение обучающихся в контрольно-оценочную деятельность.

Конечный результат обучения (с точки зрения соответствия его заявленным целям) в высокой степени определяется набором критериальных показателей, которые используются в процессе оценки.

Студенту, использующему в ходе зачета неразрешенные источники и средства для получения информации, выставляется неудовлетворительная оценка. В случае неявки студента на зачет, преподавателем делается в экзаменационной ведомости отметка «не явился».