

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО СВЯЗИ

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

Кафедра Экономики и менеджмента инфокоммуникаций
(полное наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры №10 от 28.05.2018

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Рынки ИКТ и организация продаж
(наименование дисциплины)

38.03.05 Бизнес-информатика
(код и наименование направления подготовки / специальности)

бакалавр
(квалификация)

Анализ и проектирование бизнес-процессов предприятия в
цифровой экономике
(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 «Рынки ИКТ и организация продаж», 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-10 умение позиционировать электронное предприятие на глобальном рынке; формировать потребительскую аудиторию и осуществлять взаимодействие с потребителями, организовывать продажи в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")

ПК-25 способность описывать целевые сегменты ИКТ-рынка

2.2.Этапы формирования компетенций.

Таблица 1

Код компетенции	Этап формирования компетенции	Вид учебной работы	Тип контроля	Форма контроля
ПК-10, ПК-25	теоретический (информационный)	лекции, самостоятельная работа	текущий	собеседование, тест
	практико-ориентированный	практические (лабораторные) занятия, самостоятельная работа	текущий	тест
	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. Введение	Предмет и содержание, цель и задачи дисциплины. Ее место в подготовке бакалавров «Бизнес-информатики».	ПК-10, ПК-25
2	Раздел 2. Место отрасли инфокоммуникаций в национальной экономике	Классификация отраслей и секторов экономики. Понятие отрасли инфокоммуникаций. Основные направления научно-технического развития инфокоммуникаций. Экономические границы отрасли инфокоммуникаций. Эволюция и экономическая характеристика развития составляющих отрасли инфокоммуникаций (ИКТ).	ПК-10, ПК-25
3	Раздел 3. Базовые понятия теории маркетинга. Особенности маркетинга в инфокоммуникациях	Сущность, принципы, особенности маркетинга в инфокоммуникациях. Методы анализа рынков ИКТ. Маркетинговый процесс, функции, инструменты маркетинга в инфокоммуникациях. Особенности маркетинга услуг	ПК-25

4	Раздел 4. Отраслевая специфика рынка инфокоммуникаций (ИКТ)	Особенности рыночной среды инфокоммуникаций. Структура рынка ИКТ. Признаки рынка инфокоммуникационных услуг. Структурные сдвиги в экономике отрасли инфокоммуникаций. Основные технологические и бизнес-факторы развития рынков ИКТ. Анализ рынка ИКТ как этап маркетинговой стратегии	ПК-10, ПК-25
5	Раздел 5. Исследование рынка в инфокоммуникациях.	Основные направления и этапы исследования рынка ИКТ. Методы исследования рынка ИКТ. Сегментация рынка и исследования спроса. Основные источники информации о рынках ИКТ. Методики поиска, обработки, представления данных о рынках ИКТ	ПК-25
6	Раздел 6. Особенности производства и потребления инфокоммуникационных услуг	Конвергенция и ее влияние на свойства услуг. Современные бизнес-модели в отрасли инфокоммуникаций. Участники отраслевого рынка и принципы их взаимодействия в процессе оказания услуг. Экономическая характеристика, классификация и методы измерения услуг	ПК-10
7	Раздел 7. Особенности рынка информационных технологий	Эволюция рынка ИТ. Методы анализа рынка ИТ. Основные бизнес-модели в ИТ (продуктовая, сервисная). Тенденции развития рынка ИТ	ПК-10, ПК-25
8	Раздел 8. Особенности рынка бизнес-приложений	Характеристика рынка горизонтальных и вертикальных бизнес-приложений, систем интеграции, бизнес и ИТ-консалтинга. Рынок горизонтальных бизнес-приложений - ERP, CRM, SRM, документооборот. Рынок вертикальных бизнес-приложений - информационные системы торговых компаний, биллинговые системы операторов связи. Рынок бизнес- и ИТ - консалтинга	ПК-10, ПК-25
9	Раздел 9. Организация продаж на рынках ИКТ и маркетинговые коммуникации	Виды маркетинговых стратегий. Особенности коммуникационной деятельности компаний в сфере ИКТ. Организация продаж инфокоммуникационных услуг и обслуживания потребителей. Методы стимулирования продажи услуг. Организация продаж в области ИТ. Особенности продажи решений и сервисов. Построение партнерской сети. Построение отделов маркетинга и продаж. Методики эффективных продаж.	ПК-10

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, критерии оценивания (планируемые результаты обучения)	Оценочные средства
------------------------	--	---------------------------

ПК-10	ЗНАЕТ: основные принципы и методики планирования и организации электронного бизнеса УМЕЕТ: использовать сеть "Интернет" для повышения эффективности работы предприятий и организаций ВЛАДЕЕТ: навыками организации продаж в сети "Интернет"	ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ЭТАП: собеседование, тест ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ ЭТАП: защита, тест ОЦЕНОЧНЫЙ ЭТАП: вопросы к зачету
ПК-25	ЗНАЕТ: целевые сегменты ИКТ-рынка УМЕЕТ: использовать основные методы естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности для теоретического и экспериментального исследования ВЛАДЕЕТ: навыками подготовки научно-технических отчетов, презентаций, научных публикаций по результатам выполненных исследований	ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ЭТАП: собеседование, тест ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ ЭТАП: защита, тест ОЦЕНОЧНЫЙ ЭТАП: вопросы к зачету

Критерии, указанные в таблице 3, разработаны с учетом требований ФГОС ВО к конечным результатам обучения и создают основу для выявления уровня сформированности компетенций: минимального, базового или высокого.

3.2. Стандартные критерии оценивания.

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 тестового контроля знаний:

студентом даны правильные ответы на

- 91-100% заданий - отлично,
- 81-90% заданий - хорошо,
- 71-80% заданий - удовлетворительно,
- 70% заданий и менее - неудовлетворительно.

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, приведенными в таблице 3	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 текущего контроля успеваемости

Оценочные средства текущего контроля успеваемости 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 (вопросов), выносимых на промежуточную аттестацию, разрешенных учебных и наглядных пособий, средств материально-технического обеспечения и типовые практические задания (задачи).

По вопросу 1, компетенции ПК-10	
1	Оптимизация системы маркетинговых исследований сферы информационного бизнеса позиций совершенствования коммерческой деятельности фирмы.
2	Механизм оценки и прогнозирования развития рынка ИКТ-услуг.
3	Методы ценообразования на информационном рынке.
4	Стратегии поведения предприятий на рынке информационно-коммуникационных технологий.
5	Информационно-коммуникационные технологии как инструмент конкурентоспособности компаний и государственных органов.
6	Проблемы безопасности рынка информационно-коммуникационных технологий в России.
7	Мировая конъюнктура рынка труда в сфере информационно-коммуникационных технологий.
8	Спецификация организации продаж на рынке информационно-коммуникационных технологий.
9	Лицензирование продуктов на рынке информационно-коммуникационных технологий. Виды лицензий на рынке информационно-коммуникационных технологий.
10	Основные методики оценки поведения потребителя на рынке информационно-коммуникационных технологий.
11	Методы воздействия на целевую аудиторию на рынке информационно-коммуникационных технологий.
12	Современные методы воздействия на потребителей на рынке информационно-коммуникационных технологий.
13	Структура и факторы международной конкурентоспособности.
14	Индекс глобальной конкурентоспособности.
15	Оценка международной конкурентоспособности информационно-коммуникационных технологий.
16	Индексы сетевой готовности и конкурентоспособности в области ИТ.
17	Сущность, структура, механизм функционирования и особенности рынка труда в сфере информационно-коммуникационных технологий.
18	Оценка численности занятых ИТ-специалистов.
По вопросу 2, компетенции ПК-25	
1	Структура рынка информационно-коммуникационных технологий.
2	Общемировые тенденции развития рынка информационно-коммуникационных технологий.
3	Текущее состояние рынка информационно-коммуникационных технологий в России.
4	Методическое обеспечение маркетинговых исследований рынка информационно-коммуникационных технологий.

5	Методика проведения маркетинговых исследований рынка информационно-коммуникационных технологий.
6	Факторы, влияющие на формирование уровня цен на информационные продукты и услуги.
7	Экономическая составляющая информационной безопасности развития рынка информационно-коммуникационных технологий.
8	Рынок услуг информационной безопасности.
9	Рынок услуг информационной безопасности.
10	Виды услуг в сфере информационной безопасности.
11	Прогноз потребности в ИТ-специалистах.
12	Прогноз кадрового обеспечения сфере информационно-коммуникационных технологий.
13	Этапы развития информационно-коммуникационных технологий.
14	Тенденции развития информационно-коммуникационных технологий.
15	Барьеры, препятствующие развитию рынка информационно-коммуникационных технологий.
16	Основные направления обеспечения государственной поддержки развития рынка информационно-коммуникационных технологий.
17	Цены на рынке информационно-коммуникационных технологий и их разновидности.
18	Политика ценообразования на рынке информационно-коммуникационных технологий.
По вопросу 3, компетенции ПК-10,ПК-25	
1	Оценка факторов макросреды фирмы
2	Оценка конкурентоспособности товара
3	Построение кривой спроса
4	Оценка эффективности маркетинговой деятельности фирмы
5	Модели ценообразования для различных видов информационных продуктов и услуг

Представленный Перечень теоретических вопросов (заданий) является основой для генерирования вопросов к зачету .

4.3.Развернутые критерии выставления оценки

Таблица 5

Тип вопроса	Показатели оценки			
	5	4	3	2
Теоретические вопросы 1,2	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 3	задача решена без ошибок, студент может дать все необходимые пояснения к решению, сделать выводы	задача решена без ошибок, но студент не может пояснить ход решения и сделать необходимые выводы	задача решена с одной ошибкой, при ответе на вопрос ошибка замечена и исправлена самостоятельно	задача не решена или решена с двумя и более ошибками, пояснения к ходу решения 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 усвоенный уровень владения компетенциями.

Тест - система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

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».