

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

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».