

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 05.09.2025 11:08:09  
Уникальный программный ключ:  
04c19ed8bfb98f3b6c775485b9a8788b4327475



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Эффективность информационных технологий в бизнесе» по направлению подготовки 09.03.04 «Программная инженерия» направленности «Разработка программно-информационных систем» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 1

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)  
**«Эффективность информационных технологий в бизнесе»**

Направление подготовки (специальность)  
**09.03.04 «Программная инженерия»**

Направленность (профиль)  
**«Разработка программно-информационных систем»**

Присваиваемая квалификация  
**Бакалавр**

Форма обучения  
**Очная**

Год набора  
**2025**

Челябинск, 2025 г.

**09.03.04 Программная инженерия, Разработка программно-информационных систем, бакалавр, Эффективность информационных технологий в бизнесе, 2025, очная**

**Фонд оценочных средств дисциплины (модуля) одобрен и рекомендован**

Проректор по учебной работе      утверждено 24.02.2025      А.А. Саламатов

Ученым советом института информационных технологий

Протокол заседания № 6 от 20.02.2025

Председатель Ученого совета  
института информационных  
технологий

согласовано

Ю. В. Петриченко

**Заседанием кафедры информационных технологий и экономической информатики**

Протокол заседания № 6 от 20.02.2025

И. о. заведующего кафедрой

согласовано

С.А. Скрипов

Автор (составитель)

В.А. Мельников

**Структура рабочей программы соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «13» апреля 2021 г. № 247-1**



## Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств .....	3
2. Перечень формируемых компетенций .....	4
3. Содержание оценочных средств по дисциплине .....	6
3.1. Виды оценочных средств .....	6
3.2. Содержание оценочных средств .....	8
4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации .....	29
4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации .....	29
4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств .....	29
4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций.....	30



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Эффективность информационных технологий в бизнесе» по направлению подготовки 09.03.04 «Программная инженерия» направленности «Разработка программно-информационных систем» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 3

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

Направление подготовки: 09.03.04 Программная инженерия

Направленность: Разработка программно-информационных систем

Дисциплина: Эффективность информационных технологий в бизнесе

Семестры: 5

Форма промежуточной аттестации: зачёт

Для оценивания результатов обучения используется балльно-рейтинговая система.



## 2. Перечень формируемых компетенций

Изучение дисциплины «Эффективность информационных технологий в бизнесе» направлено на формирование компетенций, приведённых в 1.

Таблица 1. Результаты обучения по дисциплине.

Коды компетенции и согласно ФГОС (ОПОП ВО)	Содержание компетенций согласно ФГОС (ОПОП ВО)	Индикаторы достижения компетенции согласно ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3	4
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Демонстрирует понимание типологии и факторов формирования команд, лидерства и способов социального взаимодействия. УК-3.2. Осуществляет взаимодействие с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом. УК-3.3. Имеет опыт участия в командной работе.	Знать: правила социального взаимодействия; Уметь: осуществлять социальное взаимодействие; Владеть: опытом работы в команде.
ПК-4	Способность проводить обследование организаций, выявлять информационные потребности пользователей, формировать требования к информационной системе, проводить анализ существующих систем и их аналогов, выполнять выбор и обоснование вариантов реализации	ПК-4.1. Демонстрирует знание основных методов сбора требований к программному обеспечению, анализа предметной области ПК-4.2. Демонстрирует умения разрабатывать технико-экономическое обоснование создания информационной системы ПК-4.3. Имеет практический опыт обследования организаций, разработки и согласования требований на создание информационной системы	Знать: методы и последовательность процессов при информационном обследовании организации; Уметь: выявлять необходимые для конкретной организации методы ее обследования; Владеть: навыком обследования организации и выявления информационных потребностей, а также подбирать необходимые варианты.
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике. УК-9.2. Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и	Знать: методы расчета экономической эффективности; Уметь: использовать методы расчета экономической эффективности; Владеть: навыком расчета экономической эффективности при использовании информационных систем.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Эффективность информационных технологий в бизнесе» по направлению подготовки 09.03.04 «Программная инженерия» направленности «Разработка программно-информационных систем» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 5

		долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски.	
--	--	---	--



### 3. Содержание оценочных средств по дисциплине

#### 3.1. Виды оценочных средств

Таблица 2. Виды оценочных средств.

№ п/п	Код компетенции/ планируемые результаты обучения	Контролируемые темы/ разделы	Наименование оценочного средства для текущего контроля	Наименование оценочного средства на промежуточной аттестации/№ задания
1	УК-3.1. Демонстрирует понимание типологии и факторов формирования команд, лидерства и способов социального взаимодействия. Знать: правила социального взаимодействия;	Особенности оценки эффективности различных типов. Подходы к оценке эффективности ИТ в бизнесе. Функционально-стоимостной анализ и его применение для оценки эффективности ИТ	Тест	Задания теста № 112-115
2	УК-3.2. Осуществляет взаимодействие с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом. Уметь: осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;	Особенности оценки эффективности различных типов. Подходы к оценке эффективности ИТ в бизнесе. Функционально-стоимостной анализ и его применение для оценки эффективности ИТ	Тест	Задания теста № 112-115
3	УК-3.3. Имеет опыт участия в командной работе. Владеть: техниками социального взаимодействия.	Особенности оценки эффективности различных типов. Подходы к оценке эффективности ИТ в бизнесе. Функционально-стоимостной анализ и его применение для оценки эффективности ИТ	Тест	Задания теста № 112-115
4	ПК-4.1. Демонстрирует знание основных методов сбора требований к программному обеспечению, анализа предметной области Знать: показатели оценки эффективности информационных технологий; критерии	Особенности оценки эффективности различных типов. Подходы к оценке эффективности ИТ в бизнесе. Функционально-стоимостной анализ и его применение для оценки эффективности ИТ	Тест	Задания теста № 1-111



	оценки экономических затрат и подходы к оценке рисков;			
5	ПК-4.2. Демонстрирует умения разрабатывать технико-экономическое обоснование создания информационной системы Уметь: анализировать результаты проведенных расчетов показателей оценки; разрабатывать бизнес-планы по созданию новых бизнес-проектов на основе инноваций в сфере ИКТ, применять полученные теоретические знания на практике;	Особенности оценки эффективности различных типов. Подходы к оценке эффективности ИТ в бизнесе. Функционально-стоимостной анализ и его применение для оценки эффективности ИТ	Тест	Задания теста № 1-111
6	ПК-4.3 Имеет практический опыт обследования организаций, разработки и согласования требований на создание информационной системы Владеть: современными методами оценки эффективности информационных технологий; понятийным аппаратом для оценки эффективности информационных технологий, применяемых в бизнес-проектах.	Особенности оценки эффективности различных типов. Подходы к оценке эффективности ИТ в бизнесе. Функционально-стоимостной анализ и его применение для оценки эффективности ИТ	Тест	Задания теста № 1-111
7	УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике. Знать: методы расчета экономической эффективности;	Особенности оценки эффективности различных типов. Подходы к оценке эффективности ИТ в бизнесе. Функционально-стоимостной анализ и его применение для оценки эффективности ИТ	Тест	Задания теста № 1-111
8	УК-9.2. Применяет методы личного экономического и финансового планирования для	Особенности оценки эффективности различных типов. Подходы к оценке эффективности ИТ в бизнесе. Функционально-	Тест	Задания теста № 1-111



достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски. Уметь: использовать методы расчета экономической эффективности; Владеть: навыком расчета экономической эффективности при использовании информационных систем.	стоимостной анализ и его применение для оценки эффективности ИТ		
--	---	--	--

Типовые задания, критерии и показатели оценивания в рамках текущего контроля представлены в рабочей программе дисциплины (модуля). Полные комплекты оценочных средств и контрольно-измерительных материалов хранятся на кафедре.

### 3.2. Содержание оценочных средств

#### База тестовых вопросов

№ п/п	Формулировка вопроса	Варианты ответов (полужирным шрифтом – верные варианты)
1.	Расставьте правильное соответствие порядковых номеров очередности "больших идей" CRM-систем? а. 1. б. 2. с. 3. d. 4. е. 5.	<b>а. Роботизация</b> <b>б. Реинжиниринг</b> <b>с. ERP</b> <b>д. Электронная торговля</b> <b>е. CRM</b>
2.	Сопоставьте новые технологические возможности с соответствующими новыми возможностями в CRM-системах? а. Мобильная связь, WAP, SMS б. Новые способы защиты информации с. Средства аутентификации, авторизации и аудита d. Повышение надежности сетей и компьютерного оборудования е. Появление многозвенных систем f. Развитие средств интеграции	<b>а. Заказчик может получить доступ к информации повсюду и всегда.</b> <b>б. Заказчику предлагается конфединациональная информация.</b> <b>с. Индивидуальная работа с заказчиком.</b> <b>д. Круглосуточная работа системы.</b> <b>е. Поддержка нескольких тысяч заказчиков одновременно</b> <b>ф. Связь CRM-систем с ERP-системами</b>



3.	Какая из перечисленных компаний первой ввела термин CRM?	a. HP b. Epson c. Oracle d. IBM e. Microsoft <b>f. Siebel Systems</b>
4.	Выберите два главных прорывных технологических аспекта появления CRM-систем? (выбрать все варианты)	<b>a. Открытие Internet для коммерческой деятельности</b> <b>b. Распространение клиент-серверных технологий для персональных компьютеров</b> c. Появление конвейерного производства d. Коренное преобразование розничной торговли
5.	Какой стратегический аспект поддерживает CRM?	a. Поиск новых выгодных поставщиков. b. Приложение маркетинговых усилий по продвижению товара на рынке. c. Повышение уровня квалификации персонала. d. Обеспечить конкурентное преимущество за счет эксклюзивного товара. <b>e. Предложить продукт каждому клиенту персонально, с учетом его индивидуальных потребностей и особенностей.</b>
6.	К какому из этапов развития концепции CRM принадлежит функция "helpdesk и call-center"?	a. Contact Management b. Более эффективное управление временем c. Sales Force Automation <b>d. Повышение лояльности клиентов</b> e. Контроль управления процессом продаж
7.	К какому из этапов развития концепции CRM принадлежит "Прогнозирование продаж"?	a. Contact Management <b>b. Sales Force Automation</b> c. Повышение лояльности клиентов d. Более эффективное управление временем
8.	В каком году Пэт Салливан написал для ПК первую коммерческую программу управления контактами Act!?	<b>a. 1985</b>
9.	Расставьте правильное соответствие порядковых номеров и этапов внедрение CRM-систем? a. 1. b. 2. c. 3. d. 4. e. 5. f.	<b>a. Определение целей проекта.</b> <b>b. Выбор системы.</b> <b>c. Приобретение системы</b>



	б.	<b>d. Внедрение системы</b> <b>e. Опытно-промышленная эксплуатация</b> <b>f. Сопровождение и развитие системы</b>
10.	В каких случаях не требуется внедрение CRM-системы? (выбрать все варианты)	<b>a. С клиентами работает только один человек.</b> <b>b. Клиентская база очень маленькая.</b> с. Низкая прозрачность работы продавцов d. Низкое качество обслуживания клиентов
11.	Какие специалисты обязательно необходимы в команде по внедрению CRM-системы? (выбрать все верные варианты)	<b>a. Бизнес-консультант</b> <b>b. Архитектор бизнес-систем</b> <b>c. Консультант по управлению проектом</b> <b>d. Тренер- специалист по разработке учебных программ</b> е. Маркетолог f. Специалист по логистике
12.	Чтобы не попасть в ситуацию с отсутствием бюджета для финансирования непредвиденных, но важных задач при внедрении CRM-системы, первоначальный бюджет проекта должен быть:	a. 200 процентов от экономического эффекта b. 150 процентов от экономического эффекта с. 100 процентов от экономического эффекта <b>d. 50-70 процентов от экономического эффекта</b>
13.	Что позволит нам оценить "дерево" рассуждений, построенное на этапе выбора CRM-системы?	<b>a. негативные явления, которые мы ожидаем или планируем устранить путем внедрения CRM-системы</b> b. затраты при реализации проекта внедрения CRM-системы с. время реализации проекта внедрения CRM-системы d. последовательность этапов проекта внедрения CRM-системы е. объем команды, необходимый для внедрения CRM-системы
14.	Какие основные причины сопротивления сотрудников при внедрении CRM-системы?(выбрать все верные варианты)	<b>a. Инстинктивная боязнь изменений</b> <b>b. Нежелание повысить «прозрачность» своей работы - "незаменимость"</b> <b>c. Нежелание повысить «прозрачность» своей работы - "видимость работы"</b>



		<b>d. Неудобства использования</b> e. Повышение должностных обязанностей f. Некомпетентность руководителя проекта внедрения
15.	Какие из CRM-систем принадлежат иностранным вендорам? (выбрать все верные варианты)	<b>a. amoCRM</b> <b>b. Oracle Siebel CRM</b> c. Sales Expert d. SugarCRM e. ASoft CRM f. Monitor CRM
16.	Какая из перечисленных CRM-систем предназначена для крупного бизнеса?	a. ASoft CRM b. Monitor CRM c. Sugar CRM d. Quick Sales <b>e. Oracle Siebel CRM</b>
17.	Какие из CRM-систем являются лидерами в Midmarket CRM Suites? (выбрать все верные варианты)	<b>a. Microsoft CRM</b> <b>b. Oracle Siebel CRM</b> <b>c. salesforce.com</b> <b>d. SAP CRM</b> e. ASoft CRM f. Monitor CRM
18.	Какие из консалтинговых компаний публикуют рейтинги по CRM-системам? (выбрать все верные варианты)	<b>a. Forrester Research</b> <b>b. Gartner</b> <b>c. ISM, Inc.</b> <b>d. CRMONLINE.RU</b> e. Millward Brown Group f. Cobus Marktforschung GmbH
19.	В каких случаях не требуется внедрение CRM-стратегии? (выбрать все варианты)	<b>a. Клиенты представляют поток случайных покупателей</b> <b>b. Основное средство привлечения прибыли - эксклюзивный товар</b> c. В Вашем сегменте рынка очень высокая конкуренция d. Появилась тенденция ухода постоянных клиентов к конкуренту
20.	Покупатель, который приобрел ваш товар или услугу попутно и обращается к вам время от времени - это:	a. Случайный покупатель <b>b. Просто покупатель</b> c. Постоянный покупатель d. Лояльный покупатель e. Приверженец f. Странник
21.	Покупатель, часто приобретающий ваши товары или услуги потому, что выгодно -	a. Случайный покупатель <b>b. Просто покупатель</b>



	это:	<b>с. Постоянный покупатель</b> d. Лояльный покупатель e. Приверженец f. Странник
22.	Какой из типов коммуникации с клиентом не является верным?	a. K-Motivation b. K-Loyal c. K-Identity <b>d. K-Privelege</b>
23.	Основной причиной ухода клиентов является?	<b>a. Равнодушное к ним отношение</b> b. Неудовлетворенность продуктом c. Высокие цены на товары d. Высокая активность конкурентов
24.	Что не относится к целям CRM-стратегии?	<b>a. набор профессионального персонала</b> b. квалифицировать клиентов c. научиться эффективно работать с клиентами d. предотвратить уход клиентов к конкуренту e. увеличить доход компании
25.	Что определяем по формуле Сью-Фелана?	<b>a. доход</b> b. ценность клиента c. коэффициент лояльности d. количество клиентов e. затраты f. себестоимость
26.	Чем является программа повышения лояльности клиентов(ППЛ)в CRM-стратегии?	<b>a. один из ключевых инструментов (способов) реализации целей CRM-стратегии</b> b. она вообще не используется в CRM-стратегии c. средством переманивания клиентов у наших конкурентов d. маркетинговым мероприятием
27.	Увеличение доходности клиентов за счет снижения затрат на рутинных операциях работы с ними - это:	a. Второй этап реализации CRM-стратегии b. Третий этап реализации CRM-стратегии c. Четвертый этап реализации CRM-стратегии <b>d. Первый этап реализации CRM-стратегии</b>
28.	CRM в более точном определении это:?	<b>a. стратегия</b> b. система



		<p>с. программа d. критерий e. задача</p>
29.	<p>Расставьте в соответствие должности и необходимые им виды CRM-систем? а. Начальник отдела продаж б. Маркетолог с. Диспетчер d. Сервис-менеджер</p>	<p><b>a. Аналитическая CRM</b> <b>b. SFA-система</b> <b>c. Contact-centre</b> <b>d. Service Desk</b></p>
30.	<p>Какая из функций коллаборационных CRM-систем является лишней:?</p>	<p><b>a. наличие центров обслуживания клиентов</b> b. клиенты принимают участие в создании продукта c. организация самообслуживания клиентов d. возможность интерактивного доступа к информации различных подразделений компании</p>
31.	<p>Какая из функций операционных CRM-систем является лишней:?</p>	<p>a. наличие центров обслуживания клиентов b. выработка ориентированных на клиента бизнес-процессов <b>c. организация самообслуживания клиентов</b> d. формирование истории взаимоотношений с каждым клиентом отдельно e. оперативный доступ к информации по конкретному клиенту</p>
32.	<p>Какая из перечисленных функций является функцией аналитических CRM-технологий:?</p>	<p>a. наличие центров обслуживания клиентов b. выработка ориентированных на клиента бизнес-процессов c. организация самообслуживания клиентов d. формирование истории взаимоотношений с каждым клиентом отдельно e. оперативный доступ к информации по конкретному клиенту <b>f. система поддержки принятия решений</b></p>
33.	<p>Data mining - это:?</p>	<p>a. системы на основе СУБД, предназначенные для накопления, хранения, и агрегации хронологических данных b. модуль анализа бизнес-процессов компании</p>



		<p>с. специализированные аналитические срезы, оптимизированные для работы аналитика</p> <p>d. возможность детализации агрегированного показателя для просмотра его структуры и составных частей</p> <p>e. аналитическая обработка данных в режиме реального времени</p> <p><b>f. интеллектуальная обработка данных</b></p>
34.	Data mining - это инструмент из:?	<p>a. Технологической CRM</p> <p>b. Логистической CRM</p> <p>c. Коллаборационной CRM</p> <p>d. Операционной CRM</p> <p><b>e. Аналитической CRM</b></p>
35.	Многомерный анализ - это основной элемент:?	<p>a. Data mining</p> <p>b. ETL</p> <p>c. Drill Down</p> <p>d. Data mart</p> <p>e. Data varehouse</p> <p><b>f. OLAP</b></p>
36.	Срезы, агрегация и детализация, вращение куба - это инструменты:?	<p>a. Data mining</p> <p>b. ETL</p> <p>c. Drill Down</p> <p>d. Data mart</p> <p>e. Data varehouse</p> <p><b>f. OLAP</b></p>
37.	Каким инструментом Data mining можно воспользоваться для профилирования клиентов:?	<p>a. Упрощенный алгоритм Байеса</p> <p>b. Нейронные сети</p> <p>c. Линейная регрессия</p> <p>d. Дерево принятия решений</p> <p>e. Взаимосвязи</p> <p>f. Линейная регрессия</p> <p><b>g. Кластеризация или сегментирование</b></p>
38.	SFA-системы предназначены для:? (выбрать все верные варианты)	<p><b>a. Автоматизация процессов продаж и маркетинга</b></p> <p><b>b. Создание эталонной базы клиентов (CIF) и обеспечение интеграции каналов продаж</b></p> <p><b>c. Обеспечение фронт-офиса информацией о клиентах, которая накапливается другими подразделениями и информационными системами</b></p>



		<b>d. Сбор информации о реальных и потенциальных клиентах</b> e. Предоставление другим информационным системам итоговые значения рейтингов f. Поддержки операционных процессов сервисного обслуживания клиентов
39.	В сочетании с понятием «contact centre» часто можно услышать и другие термины?(выбрать все верные варианты)	<b>a. IVR</b> <b>b. Call-centre</b> c. SFA d. OLAP e. CIF f. ETL
40.	Системы Service Desk - предназначены для:?( выбрать все верные варианты)	<b>a. Поддержка процессов сервисного обслуживания</b> <b>b. Определение приоритетов обслуживания клиента</b> <b>c. Ведение базы знаний сервисной службы</b> <b>d. Предоставление информации о клиентах, которая накапливается другими информационными системами</b> e. Предоставление другим информационным системам итоговые значения рейтингов f. Поддержки операционных процессов сервисного обслуживания клиентов
41.	Работу какой CRM-системы показывал лектор "вживую" на занятиях?	a. ASoft CRM <b>b. Monitor CRM</b> c. Sugar CRM d. Quick Sales e. Oracle Siebel CRM
42.	Каковы преимущества коробочных вариантов поставки CRM-системы?(выбрать все верные варианты)	<b>a. Низкая цена</b> <b>b. Можно поставить самостоятельно, не привлекая сторонних специалистов</b> <b>c. Существенно экономит время реализации проекта</b> <b>d. Учитывает характерную специфику предприятия этой отрасли</b> e. Не требует лицензирования программы
43.	Что относится к элементам продвинутой визуализации отчетности CRM-систем?(выбрать все верные варианты)	<b>a. Карты показателей (Scorecards)</b> <b>b. Reporting, Dashboards</b> c. Табличные отчеты



		d. Текстовые отчеты
44.	Какие из представленных моделей архитектур CRM-систем существуют? (выбрать все варианты)	<b>a. Database Server</b> <b>b. Application Server</b> <b>c. Remote Data Access</b> <b>d. File Server</b> e. Database Logic f. Business Server
45.	Какую из представленных моделей архитектур CRM-систем выбрать для подключения web-клиента?	a. Database Server <b>b. Application Server</b> c. Remote Data Access d. File Server e. Database Logic f. Business Server
46.	Почему модель архитектуры Application Server для организации CRM-систем называют трехзвенной?	a. Она предназначена для трех видов клиентов <b>b. Она состоит из Сервера БД, Сервера приложений и Клиента</b> c. Она состоит из Базы данных, компьютеров и прикладных программ d. CRM-система состоит из трех модулей операционного, аналитического и коллаборационного
47.	К преимуществам архитектуры Application Server для организации CRM-систем относятся?(выбрать все верные варианты)	<b>a. Тонкий клиент (чаще всего web-клиент)</b> <b>b. Централизованное управление приложениями</b> <b>c. Безопасность на уровне сервера приложений</b> <b>d. Сервер приложений имеет стандартизированные интерфейсы с двумя другими компонентами</b> e. сложное программное обеспечение f. сервер играет пассивную роль
48.	К видам серверов приложений архитектуры Application Server для организации CRM-систем относятся?(выбрать все верные варианты)	<b>a. Java application servers</b> <b>b. Microsoft .NET Framework</b> c. File server d. Database server
49.	Какой модели соответствует архитектура: Клиент(Presentation Logic, Business Logic, Связующие функции) Сервер(Database logic, СУБД) БД ?	a. File Server <b>b. RDA</b> c. DBS d. Application Server
50	Выберите операции, которые допускаются при использовании ЭЦП? (выбрать все варианты)	a. Создавать юридически-значимый электронный документооборот b. Сдавать налоговую отчетности через



		<p>интернет</p> <p>с. Участвовать в электронных торгах государственного и корпоративного заказа</p> <p>d. Одному лицу Иметь несколько ЭЦП</p> <p>е. Использовать цифровую подпись уволившегося сотрудника для визирования документов</p> <p>f. Владелец сертификата ключа подписи, поставивший свою ЭЦП по электронным документом, может отказаться от своей подписи</p>
51	<p>Расставьте правильное соответствие порядковых номеров этапов движения входящих документов? а. 1. b. 2. с. 3. d. 4. e. 5.</p>	<p>a. Экспедиционная обработка</p> <p>b. Сортировка</p> <p>с. Регистрация</p> <p>d. Распределение</p> <p>e. Перераспределение</p>
52	<p>Расставьте правильное соответствие порядковых номеров этапов движения исходящих документов? а. 1. b. 2. с. 3. d. 4. e. 5. f. 6. g. 7. h. 8.</p>	<p>a. Составление проекта документа и его изготовление</p> <p>b. Согласование</p> <p>с. Подписание</p> <p>d. Утверждение</p> <p>e. Регистрация</p> <p>f. Экспедиционная обработка</p> <p>g. Сортировка по способам отправки</p> <p>h. Отправка</p>
53	<p>Чем вызвана необходимость организации на предприятии службы ДОУ?(выбрать все верные варианты)</p>	<p>a. Многочисленностью видов и разновидностей документов в документообороте.</p> <p>b. Сложностью состава документов.</p> <p>с. Ориентироваться в специальных правилах придания документам юридической силы.</p> <p>d. Постановка архивного хранения документов.</p> <p>e. Сложностью бухгалтерской документации.</p> <p>f. Для разрешения юридических и законодательных вопросов.</p>
54	<p>Что входит в нормативную базу делопроизводства?(выбрать все верные варианты)</p>	<p>a. Классификаторы по делопроизводству.</p> <p>b. ГОСТы регулирующие ведение делопроизводства.</p> <p>с. Государственная Система Документационного Обеспечения Управления (ГСДОУ).</p> <p>d. Законодательные и правовые акты,</p>



		регламентирующие работу с информацией и документацией. е. Законодательные акты по налогообложению и бухучету.
55	Какой документ попадает в архив?	a. Который выполнен с нарушением требований ГОСТ Р 6.30-2003. b. Прошедший по срокам стадии активного документооборота. c. Утерянный в активном документообороте. d. Утилизированный документ.
56	Что устанавливает формуляр-образец?(выбрать все верные варианты)	a. Область применения b. Формат c. Реквизиты d. Размеры полей e. Маршрут движения
57	К какой системе документации относится приказ о расторжении трудового договора?	a. Системе организационно-распорядительной документации. b. Документация кадрового учета. c. Бухгалтерская документация. d. Планово-экономическая документация.
58	Сколько делопроизводственных операций совершается при подготовке документов к архивному хранению?(ответ цифрой)	a. 2
59	На сколько групп распределяются зарегистрированные документы? (ответ цифрой)	a. 2
60	Сколько раз можно регистрировать документы? (ответ цифрой)	a. 1
61	Количество этапов контроля за исполнением поручений? (ответ цифрой)	a. 5
62	Чего лишена организация, не имеющая СЭД?(выбрать все верные варианты)	a. Единого информационного пространства b. Автоматизированных корпоративных справочников c. Автоматизированной маршрутизации документов d. Автоматизированной системы поиска документов e. Регистрационных журналов и РКК f. Контроля над исполнением поручений
63	Когда удобно применять пользовательские роли сотрудников в СЭД? (выбрать все верные варианты)	a. При временном или постоянном замещении должностей b. При большой текучке кадров c. При часто меняющихся маршрутах



		потока документов d. При отсутствии ЭЦП
64	К задачам СЭД не относится?	a. Поддержка системы контроля качества b. Получение финансово-экономических показателей c. Формализация деятельности каждого сотрудника d. Снижение стоимости хранения бумажных документов e. Сокращение оборота бумажных документов
65	Что сдерживает применение технологий электронного документооборота для обмена и взаимодействия между различными предприятиями?	a. Нежелание руководства предприятий внедрять СЭД b. Отсутствие закона об электронном документе c. Сопротивление со стороны ответственных сотрудников d. Привычка работать с бумажными документами e. Недоверие к надежности компаний-партнеров
66	В чем проявляется эффективность СЭД?(выбрать все верные варианты)	a. Экономия расходных материалов b. Экономия времени на согласование документов c. Сокращение времени поиска документа d. Ускорение обмена документами e. Снижение накладных расходов f. Ускорение оборачиваемости оборотных средств
67	В чем проявляется быстрота доступа к оперативной информации с помощью СЭД? (выбрать все верные варианты)	a. Сокращение доступа к необходимым документам b. Автоматические уведомления и напоминания об имеющихся задачах c. Быстрый выпуск отчетов и справок по документообороту d. Оптимизация маршрутов документооборота e. Обеспечение распределения прав доступа сотрудников к информации f. Возможность проанализировать деятельность сотрудников в любой момент времени
68	В чем принципиально различаются ERP и ESM? (выбрать все верные варианты)	a. В типе информации b. Подходом к пользователю



		<p>c. Типе интерфейса d. Типе архитектуры e. Используемом СУБД</p>
69	Основные черты идеальной архитектуры СЭД?(выбрать все верные варианты)	<p>a. Технологичность b. Производительность и масштабируемость c. Открытость d. Высокое "юзабилити" пользовательского интерфейса e. Обеспечение распределения прав доступа сотрудников к информации f. Возможность использования ЭЦП</p>
70	Основные черты переносимости СЭД?(выбрать все верные варианты)	<p>a. Способна обеспечивать поддержку разных конфигураций базового ПО от разных поставщиков b. Web-клиент: все современные ОС и браузеры c. Работа под разными ОС серверов d. Поддержка "нативных" клиентов e. Возможность рассылки почты для групп сотрудников f. Возможность переноса документов в архив</p>
71	Главные особенности российского делопроизводства влияющих на специфику отечественных СЭД? (выбрать все верные варианты)	<p>a. Делопроизводство подстроено под иерархическую, вертикальную систему управления страной b. Отсутствие доверия к исполнителю, которого нужно постоянно контролировать и перепроверять c. Очень часто меняющиеся маршруты потоков документов d. Очень высокий уровень проникновения ИТ в делопроизводстве российских компаний</p>
72	Суммарное среднее время, которое сотрудники фирмы тратят на рутинную обработку документов более ... %	<p>a. 70</p>
73	Xerox, Microsoft, IBM, Oracle, Hyland Software, OpenText, EMC, Saperion - сколько лидеров в этом списке зарубежных производителей ЕСМ по аналитике Gartner за 2012 год? (ввести только число)	<p>a. 6</p>
74	Евфрат, ДЕЛО, Directum, DocVision, PayDox, 1С Документооборот, Босс-Референт - сколько в этом списке отечественных производителей СЭД для малых предприятий лидеров (по аналитике	<p>a. 4</p>



	за 2010 год)?	
75	К этапу предпроектного обследования при внедрении СЭД относится... (выбрать все верные варианты)	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Определение целей внедрения</li><li>b. Определение общего состояния организации документооборота и делопроизводства</li><li>c. Определение основных участников проекта</li><li>d. Определение общих ключевых требований к СЭД и границ проекта</li><li>e. Сбор данных и построение модели бизнес-процессов предприятия</li><li>f. Разработка технической документации на систему</li><li>g. Обучение персонала и администраторов СЭД</li></ul>
76	К этапу информационного обследования при внедрении СЭД относится... (выбрать все верные варианты)	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Определение и описание модификаций системы, интерфейсов, в т.ч. интерфейсов с внешними системами и средств переноса данных из существующих программ</li><li>b. Разработка ТЗ</li><li>c. Определение основных участников проекта</li><li>d. Определение общих ключевых требований к СЭД и границ проекта</li><li>e. Исследование и построение модели существующих бизнес-процессов предприятия "AS IS"</li><li>f. Разрабатываются оптимизированные бизнес-процессы «TO BE»</li><li>g. Разработка технической документации на систему</li><li>h. Обучение персонала и администраторов СЭД</li></ul>
77	Как называется приложение в СЭД Евфрат-документооборот для моделирования путей прохождения документов?	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Дизайнер объектов</li><li>b. Дизайнер маршрутов</li><li>c. Дизайнер форм</li><li>d. Дизайнер документооборота</li><li>e. Дизайнер путей</li></ul>
78	Как называется самая новая спецификация (нотация), содержащая графическую нотацию описания бизнес-процессов?	<ul style="list-style-type: none"><li>a. UML</li><li>b. BPMN 2.0</li><li>c. IDEF0</li><li>d. IDEF3</li><li>e. EPC</li></ul>
79	К целям физической реализации СЭД относится... (выбрать все верные варианты)	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Разработка структуры БД СЭД</li><li>b. Разработка экранных форм</li><li>c. Разработка механизмов: визирования,</li></ul>



		регистрации, исполнения и др. d. Разработка технической документации на Систему e. Сбор данных и построение модели бизнес-процессов предприятия f. Определение основных участников проекта g. Разработка ТЗ h. Обучение персонала и администраторов СЭД
80	К работам, выполняемым в процессе эксплуатации СЭД относятся... (выбрать все верные варианты)	a. Консультирование и обучение пользователей по вопросам работы в СЭД b. Администрирование справочников c. Администрирование сервера и ПО d. Осуществление резервного копирования (back-up) e. Сбор данных и построение модели бизнес-процессов предприятия f. Определение основных участников проекта g. Разработка механизмов: визирования, регистрации, исполнения и др. h. Обучение персонала и администраторов СЭД
81	К самым известным/широко используемым стандартам управления проектами относятся?(выбрать все верные варианты)	a. PMBOK b. Price2 c. IPMA d. P2M e. SOA f. ECM
82	К факторам, влияющим на неудачное внедрение СЭД относятся?(выбрать все верные варианты)	a. Пассивное участие топ-менеджеров в процессе внедрения СЭД b. Сопrotивление или пассивное отношение к процессу со стороны персонала c. Выбор случайной (непрофессиональной) компании-внедренца системы d. Неправильное планирование, выбор "не своей" системы и платформы e. Внедрение на предприятии СМК f. Очень быстро растущий уровень проникновения ИТ в делопроизводство компании
83	Работу какой СЭД демонстрировал преподаватель на лекциях?	a. 1С Документооборот b. Евфрат-Документооборот



		<p>c. ДЕЛО d. Directum e. DocVision f. PayDox</p>
84	<p>Что из перечисленных видов ИС входит в состав группы (критерия классификации) "Способ организации архитектуры": (выбрать все верные варианты)</p>	<p>a. Файл-серверная b. Клиент-серверная c. SOA d. Многоуровневая e. Гомогенная f. Офисная g. Групповая h. Гетерогенная</p>
85	<p>Что из перечисленных видов ИС входит в состав критерия "Однородность": (выбрать все верные варианты)</p>	<p>a. Гомогенные b. Гетерогенные c. Распределенные d. Групповые</p>
86	<p>Какие функции управления поддерживают системы бухгалтерского учета? (выбрать все верные варианты)</p>	<p>a. Учет b. Контроль c. Организация d. Планирование e. Анализ</p>
87	<p>На какие уровни подразделяются ИС с точки зрения управления? (выбрать все верные варианты)</p>	<p>a. Системы стратегического уровня b. Системы управленческого уровня c. Системы уровня знаний d. Системы эксплуатационного уровня e. Системы финансового уровня f. Системы кадрового уровня g. Системы производственного уровня</p>
88	<p>На каком уровне приложений находится "Интерфейс пользователя" в SOA и трехзвенной архитектуре?</p>	<p>a. Уровень бизнес-логики b. Уровень сервера БД c. Уровень СУБД d. Уровень презентационной логики</p>
89	<p>Какие системы относятся к классу "Финансово-хозяйственного управления"? (выбрать все верные варианты)</p>	<p>a. EIP b. ECM c. SRM d. SCM e. BPM f. BI g. CRP h. CAD</p>
90	<p>Какие системы относятся к классу "Информационно-управляющие, стратегии и маркетинга"? (выбрать все верные варианты)</p>	<p>a. CPM b. BI c. BPM d. EIS</p>



		e. WMS f. HRM g. SFM h. ITSM
91	Какие системы относятся к категории "Свободные ERP-системы"? (выбрать все верные варианты)	a. ADempiere b. OpenERP c. Tryton d. Openbravo e. Infor ERP LN f. Epicor 9 g. Система Alfa h. IFS Applications
92	Какие системы, представленные на рынке России относятся к группе "Крупные интегрированные системы"? (выбрать все верные варианты)	a. Oracle E-Business Suite b. SAP Business Suite c. Microsoft Dynamics AX d. Epicor iScala
93	На сколько основных уровней классификации подразделяются ИС (по классификации tadviser.ru) ?	a. 6
94	В какой группе методов оценки экономической эффективности ИС учитываются расходы на использование действующей КИС в течение всего ее ЖЦ?	a. методы анализа единовременных затрат на варианты проекта; b. анализ общей стоимости владения информационными системами; c. методы анализа «затраты/результаты»; d. методы анализа по совокупности критериев.
95	Соотношение цены внедрения ERP-системы Microsoft NAV и цены программного обеспечения можно приблизительно оценить как .....	a. 1 : 3 b. 1 : 1,5 c. 1 : 5 d. 1 : 0,5
96	Как расшифровывается - TCO?	a. текущая операционная стоимость b. совокупная стоимость владения c. транзакционные относительные затраты d. совокупные оборотные издержки
97	Какой из перечисленных показателей называется "Внутренняя ставка доходности"?	a. NPV b. IRR c. PI d. Ток e. ROI f. ROA g. ROIC h. ROE



98	Какой из перечисленных показателей называется "Прибыль на инвестированный капитал"?	a. NPV b. IRR c. PI d. Ток e. ROI f. ROA g. ROIC h. ROE
99	Какой из перечисленных показателей называется "Чистая приведенная (дисконтированная) стоимость"?	a. NPV b. IRR c. PI d. Ток e. ROI f. ROA g. ROIC h. ROE
100	В какой группе методов оценки экономической эффективности ИС основной для получения интегральной оценки экономической эффективности является многокритериальная экономико-математическая модель?	a. методы анализа одновременных затрат на варианты проекта; b. анализ общей стоимости владения информационных систем; c. методы анализа «затраты/результаты»; d. методы анализа по совокупности критериев.
101	Какие эффекты от внедрения ERP можно отнести к качественным?: (выбрать все верные варианты)	a. Существенное улучшение системы управления на основе изменений в ее организации b. Сокращение срока закрытия периодов c. Усовершенствование сквозных процессов в компании d. Масштабируемость с ростом бизнеса e. Повышение рейтинга компании в глазах потенциальных инвесторов f. Сокращение затрат на оплату труда g. Сокращение затрат на ПО h. Сокращение затрат по услугам внешней технической поддержки
102	На сколько групп делятся методы оценки экономической эффективности ИС (по классификации <a href="http://tadviser.ru">tadviser.ru</a> ) ?	a. 4
103	Расставьте правильную последовательность начальных этапов внедрения КИС а. 1 б. 2 с. 3 д. 4 е. 5	a. Осознать потребность в автоматизации b. Сформулировать цель внедрения и разбить её на конкретные задачи c. Сформировать рабочую группу по выбору системы d. Выбрать консалтинговую компанию



		для проведения комплексного обследования и формирования технического задания на автоматизацию е. выбрать КИС и заключить договор на внедрение системы
104	Расставьте правильную последовательность действий со стороны Руководителя при внедрении КИС а. 1 b. 2 c. 3 d. 4 e. 5 f. 6 g. 7	a. Создать команду внедрения и выбрать Менеджера проекта (Куратора) b. Наделить руководителя проекта (Куратора) необходимыми властными полномочиями c. Организовать эффективное взаимодействие команды внедрения и представителей поставщика (консультантов) d. Контроль реализации пилотного проекта e. Определить очерёдность ввода подсистем и график автоматизации подразделений f. Анализировать причины отклонений от графика работ и применять управляющие воздействия g. Стараться не срывать график финансирования этапов внедрения
105	Что входит в состав MRPII (Manufacturing Resources Planning) ?	a. ERP b. CRM c. OLAP + Data Mining d. EPC + BPM e. MRP + CRP + MPS + FRP
106	В чем состоит главная суть CSRP?	a. Управление цепочками поставок b. Планирование производственных ресурсов c. Интегрированная методология планирования производства d. Планирование финансовых ресурсов e. Интеграция покупателя в систему управления предприятием
107	Главный критерий выбора КИС для Заказчика ?	a. низкая цена b. удобный интерфейс c. низкая ТСО d. возможность поддержки необходимого числа клиентских мест e. удовлетворение потребностей бизнеса предприятия
108	Главный фактор успешного внедрения КИС?	a. Участие во внедрении специалистов компании-клиента



		<p>b. Проведение реинжиниринга бизнес-процессов c. Наличие у предприятия выработанной стратегии d. Наличие у менеджеров четких целей и требований к проекту e. Участие руководства во внедрении</p>
109	Главный отрицательный фактор сложности при внедрения КИС?	<p>a. Коррупция в компании b. Неформализованность бизнес-процессов c. Неготовность компании к изменениям d. Отсутствие четко сформулированных целей проекта e. Низкая квалификация кадров в компании f. Невнимание руководства компании к проекту</p>
110	Какой из пунктов НЕ относится к рискам при внедрении КИС?	<p>a. Моральная неготовность компании к внедрению b. Нарушение сроков c. Перерасход бюджета d. Нехватка ресурсов e. Функции КИС неадекватны автоматизируемым бизнес-процессам f. Изменение целей компании g. Снижение эффективности работы предприятия h. Выход новой версии внедряемой КИС</p>
111	Что из перечисленного относится к МЕТОДОЛОГИЯМ управления проектом внедрения ИС?: (выбрать все верные варианты)	<p>a. OneMethodology (PeopleSoft) b. MSF c. Business Solutions Partner Methodology d. ASAP e. Oracle Method f. PMBOK g. APM Body Of Knowledge</p>
112	Что НЕ включает методология управления проектом внедрения ИС?	<p>a. Структурирование комплекса работ b. Правила управления внедрением c. Построение команды внедрения d. Управление жизненным циклом ИС</p>
112	Главное отличие методологии MSF от стандарта PMBOK?	<p>a. Отсутствует Заказчик b. Не назначается команда исполнения проекта c. Отсутствует Спонсор проекта d. Не назначается Менеджер проекта</p>
113	В так называемый период реформ и модернизаций ... комплексно курируют ключевые (критические) направления бизнеса	<p>a.команды внедренцев-реализаторов <b>b.управленческие команды</b> c.поисковые команды</p>



114	В соответствии с моделью Р.М. Белбина, в балансе ролей в проектной команде к креативному полюсу относят роль ...	<b>а.мотиватора</b> b.социального работника c.реализатора d.председателя e.изыскателя ресурсов f.генератора идей
115	Опишите свою роль в команде при последнем обсуждении проекта.	



## 4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

### 4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации

Зачёт проводится в виде тестирования. Студент должен ответить на вопросы закрытого типа, которые предполагают выбор вариантов ответа, а также на вопросы открытого типа, которые не предполагают вариантов ответа, правильный ответ требуется написать самостоятельно. Всего 25 тестовых вопросов. Продолжительность теста – 50 минут.

### 4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств

#### 4.2.1. Критерии оценивания теста

Тест формируется в системе электронного обучения MOODLE автоматически по установленным критериям. Тест должен включать вопросы из каждого блока для проверки всех компетенций. Максимальный балл за тест — 100 баллов.

Оценка	Отлично/ Зачтено	Хорошо/ зачтено	Удовлетворите льно/зачтено	Неудовлетво рительно/ незачтено
Баллы	100-90 баллов	89-75 баллов	74-60 баллов	59-0 баллов
Уровень освоения проверяемых компетенций	высокий	средний	базовый	недостаточн ый

Тест проводится в системе электронного обучения MOODLE с предустановленным SafeExamBrowser.

Зачтено – студент глубоко и полно владеет содержанием учебного материала; умеет связывать теорию с практикой, теоретические выводы подтверждает примерами, фактами, данными научных исследований; осуществляет межпредметные связи, предложения. Делает выводы логично, четко. Ясно и кратко излагает ответы на поставленные вопросы; умеет обосновывать свои суждения и профессионально-личностную позицию по излагаемому вопросу. Ответ носит самостоятельный характер, но содержание ответа имеет отдельные неточности (несущественные ошибки) в изложении теоретического и практического материала, отличается меньшей обстоятельностью, глубиной, обоснованностью и полнотой; допущенные ошибки исправляются студентом после дополнительных вопросов экзаменатора.

Допустимо, что студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности и существенные ошибки в определении понятий, формулировке положений, не привлекает для аргументации ответа основные положения исследовательских, концептуальных и нормативных документов, не умеет обосновать свои суждения; наблюдается нарушение логики изложения. Ответ отличается низким уровнем самостоятельности, не содержит собственной профессионально-личностной позиции.

Не зачтено – студент имеет разрозненные, бессистемные знания: не умеет выделять главное и второстепенное; допускает ошибки в определении понятий, формулировке



теоретических положений, искажает их смысл; не ориентируется в нормативно-концептуальных, программно-методических, исследовательских материалах, беспорядочно и неуверенно излагает материал; не умеет соединять теоретические положения с практикой; не умеет применять знания для обоснования и объяснения фактов, не устанавливает межпредметные связи.

### **4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций**

При подведении итогов учитываются результаты только промежуточной аттестации, ответы студентов на собеседовании.

Особенности проведения процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обозначены в рабочей программе дисциплины (модуля).

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:

1. Высокий, средний и базовый уровни сформированности компетенций соответствуют оценке зачтено:

- предполагает формирование компетенций на высоком уровне;
- знание теоретических разделов изучаемой дисциплины на уровне не ниже оценки удовлетворительно;
- студент умеет применять на практике знания, полученные в рамках изучения дисциплины
- формируются навыки использования теоретических и практических разделов дисциплины для решения задач профессиональной деятельности;

2. Низкий уровень соответствует оценке незачтено.