

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Соловьев Дмитрий Александрович
Должность: ректор ФГБОУ ВО Вавиловский университет
Дата подписания: 21.11.2025 09:30:00
Уникальный программный ключ:
528682a78e671e5bab92f051ba2172f735a2



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Саратовский государственный университет генетики,
биотехнологии и инженерии имени Н.И. Вавилова»

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ для проверки сформированности компетенций

Дисциплина	Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами
Направление подготовки	09.03.03 Прикладная информатика
Направленность (профиль)	Проектирование информационных систем
Квалификация выпускника	Бакалавр
Нормативный срок обучения	4 года
Форма обучения	Очная, заочная

Разработчик: доцент, Перетяцько А.В.



(подпись)

Саратов 2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП.....	3
2. Сценарии выполнения заданий.....	4
3. Система оценивания выполнения заданий.....	5
4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения заданий.....	6
5. Задания для проверки уровня сформированности компетенций с указанием типа заданий (с ключами к оцениванию заданий).....	7

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

В результате изучения дисциплины «Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами» обучающиеся, в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 19.09.2017 № 922, формируют следующую компетенцию, указанную в таблице:

Код компетенции Наименование компетенции		Этапы формирования компетенции в процессе освоения ОПОП	
		семестр (очная форма обучения)	курс (заочная форма обучения)
ПК-7	способность настраивать, эксплуатировать и сопровождать информационные системы и сервисы автоматизирующих задачи организационного управления и навыками документального оформления решений в управлении деятельностью предприятий и внедрения инноваций	8	4
ПК-8	способен вести базы данных и поддержку информационного обеспечения решения прикладных задач	8	4

2. Сценарии выполнения заданий

№ п/п	Тип задания	Последовательность действий при выполнении задания
1. Задания закрытого типа		
1.1	Задание закрытого типа на установление соответствия	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).
1.2	Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или

№ п/п	Тип задания	Последовательность действий при выполнении задания
		135).
2. Задания открытого типа		
2.1	Задание открытого типа с кратким ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать краткий ответ. 3. Записать ответ в виде слова, словосочетания или числа. 4. В случае расчетной задачи, записать ответ в виде числа.
2.2	Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ.
3. Задания комбинированного типа		
3.1	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных и обоснованием выбора	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа.
3.2	Задание комбинированного типа с выбором нескольких верных ответов из предложенных и обоснованием выбора	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько ответов, наиболее верных. 4. Записать только номера (или буквы) выбранных вариантов ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответов.

3. Система оценивания выполнения заданий

№ п/п	Указания по оцениванию	Характеристика правильности ответа
1. Задания закрытого типа		
1.1	Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого).	«верно» / «неверно»
1.2	Задание закрытого типа на установление последовательности считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр.	«верно» / «неверно»

№ п/п	Указания по оцениванию	Характеристика правильности ответа
2. Задания открытого типа		
2.1	Задание открытого типа с кратким ответом оценивается по следующим критериям: 1) Правильность ответа (отсутствие фактических и грамматических ошибок). 2). Сопоставимость с эталонным ответом в случае расчетной задачи.	«верно» / «неверно»
2.2	Задание открытого типа с развернутым ответом оценивается по следующим критериям. 1) Правильность ответа (отсутствие фактических ошибок). 2) Полнота ответа (раскрытие объема используемых понятий). 3) Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4) Логика изложения ответа (грамотная последовательность излагаемого материала). 5. Сопоставимость с эталонным ответом.	«верно» / «неверно»
3. Задания комбинированного типа		
3.1	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных с обоснованием выбора ответа считается верным, если правильно указана цифра (буква) и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа	«верно» / «неверно»
3.2	Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных с обоснованием выбора ответов считается верным, если правильно указаны цифры (буквы) и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	«верно» / «неверно»

4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения заданий

Для выполнения заданий дополнительные материалы и оборудование не требуются.

**5. Задания для проверки уровня сформированности компетенций с указанием типа заданий
(с ключами к оцениванию заданий)**

Номер задания	Формулировка задания	Тип задания	Ключ к оцениванию задания
8 с е м е с т р (очная форма обучения) // 4 курс (заочная форма обучения)			
ПК-7 способность настраивать, эксплуатировать и сопровождать информационные системы и сервисы автоматизирующих задачи организационного управления и навыками документального оформления решений в управлении деятельностью предприятий и внедрения инноваций			
1	<i>Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:</i> Установите последовательность этапов развития корпоративных информационных систем (КИС): 1. ERP (Enterprise Resource Planning) 2. CSRP (Customer Synchronized Resource Planning) 3. MRP (Material Requirements Planning) 4. MRP II (Manufacturing Resource Planning)	Задание закрытого типа на установление последовательности	3412
2	<i>Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:</i> Установите последовательность классификации информационных систем по уровням управления (от стратегического к операционному): 1. Системы поддержки принятия решений (DSS) 2. Информационные системы стратегического уровня (ESS) 3. OLTP-системы (операционный уровень) 4. Управленческие ИС (MIS)	Задание закрытого типа на установление последовательности	2413

Номер задания	Формулировка задания	Тип задания	Ключ к оцениванию задания
3	<i>Установите соответствие между уровнями управления ИС и их характеристиками:</i> Уровни управления: А) Стратегический уровень Б) Тактический уровень В) Операционный уровень Характеристики: 1. Решение частично структурированных задач, анализ данных из транзакционных систем. 2. Обработка данных о сделках в режиме реального времени (OLTP). 3. Поддержка неструктурированных задач, анализ внешних данных (цены конкурентов, рыночные тенденции). 4. Контроль выполнения операционной деятельности, управленческая отчетность.	Задание закрытого типа на установление соответствия	А – 3; Б – 1, 4; В – 2;
4	<i>Установите соответствие между этапами развития корпоративных ИС и их ключевыми функциями:</i> Этапы: А) MRP Б) MRP II В) ERP Г) CSRP Функции: 1. Учет жизненного цикла изделия, интеграция с маркетингом и сервисом. 2. Планирование материальных потребностей, минимизация складских запасов. 3. Управление финансами, логистикой,	Задание закрытого типа на установление соответствия	А - 2; Б - 4; В – 3; Г – 1.

Номер задания	Формулировка задания	Тип задания	Ключ к оцениванию задания
	производством и персоналом в единой системе. 4. Планирование производственных мощностей, контроль затрат.		
5	<i>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите документы, обосновывающие выбор ответа:</i> Для анализа истории покупок клиентов, сегментации аудитории и прогнозирования рыночных тенденций наиболее эффективна: 1. Операционная CRM 2. Аналитическая CRM 3. Система поддержки принятия решений (DSS)	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных и обоснованием выбора	2 Обоснование: Аналитическая CRM использует инструменты Data Mining и OLAP для обработки больших объемов данных, выявления паттернов поведения клиентов и прогнозирования спроса. Операционная CRM ориентирована на автоматизацию процессов продаж, а DSS поддерживает решение частично структурированных задач, но не специализируется на анализе клиентской базы.
6	<i>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите документы, обосновывающие выбор ответа:</i> Для минимизации складских запасов и точного планирования потребности в материалах на производственном предприятии оптимально внедрить: 1. MRP 2. SCM 3. HR-систему	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных и обоснованием выбора	1 Обоснование: MRP (Material Requirements Planning) разработан для планирования материальных потребностей, управления запасами и синхронизации поставок с производственными графиками. SCM (Supply Chain Management) охватывает всю цепочку поставок, но не заменяет узкоспециализированные функции MRP. HR-системы не связаны с управлением материалами.
7	<i>Прочитайте текст и запишите ответ в виде термина:</i> Определите класс систем, предназначенных для комплексного управления производственными, финансовыми и логистическими ресурсами предприятия в единой интегрированной среде.	Задания открытого типа с кратким ответом	ERP-система

Номер задания	Формулировка задания	Тип задания	Ключ к оцениванию задания
8	<i>Прочитайте текст и запишите ответ в виде термина:</i> Назовите тип информационных систем, которые обеспечивают автоматизацию планирования, контроля и оптимизации цепочек поставок, включая управление запасами и транспортировкой.	Задания открытого типа с кратким ответом	SCM-система
9	<i>Прочитайте текст и запишите ответ в виде термина:</i> Как называются системы, ориентированные на управление кадровым учетом, расчетом заработной платы и развитием компетенций сотрудников?	Задания открытого типа с кратким ответом	HR-система
10	<i>Прочитайте текст и запишите ответ в виде термина:</i> Определите класс систем, обеспечивающих обработку транзакций в режиме реального времени (например, оформление счетов, накладных).	Задания открытого типа с кратким ответом	OLTP-система
8 с е м е с т р (очная форма обучения) // 4 курс (заочная форма обучения)			
ПК-8 способен вести базы данных и поддержку информационного обеспечения решения прикладных задач			
11	<i>Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:</i> Установите последовательность этапов эволюции концепции CRM: 1. Системы управления контактной информацией (Contact Management) 2. Интеграция аналитических и операционных инструментов 3. Автоматизация процессов продаж (Sales Force Automation) 4. Современные CRM-системы с коллаборационными функциями	Задание закрытого типа на установление последовательности	1324

Номер задания	Формулировка задания	Тип задания	Ключ к оцениванию задания
12	<i>Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:</i> Установите последовательность задач, решаемых SCM-системами (Supply Chain Management): 1. Оптимизация производственного цикла 2. Управление запасами 3. Планирование логистических цепочек 4. Контроль транспортировки	Задание закрытого типа на установление последовательности	3124
13	Установите соответствие между типами CRM и их задачами: Типы CRM: А) Операционный CRM Б) Аналитический CRM В) Коллаборационный CRM Задачи: 1. Сегментация клиентов, прогнозирование спроса, оценка эффективности маркетинга. 2. Интеграция каналов взаимодействия (телефония, email, чаты). 3. Автоматизация процессов продаж, управление контактами. 4. Совместная работа с клиентами над проектами, сбор обратной связи.	Задание закрытого типа на установление соответствия	А – 3; Б – 1; В – 2, 4;
14	<i>Установите соответствие между видами обеспечения ИС и их описаниями:</i> Виды обеспечения: А) Техническое Б) Математическое В) Программное	Задание закрытого типа на установление соответствия	А - 3; Б - 1; В – 3; Г - 2

Номер задания	Формулировка задания	Тип задания	Ключ к оцениванию задания
	Г) Информационное Описания: 1. Включает алгоритмы, модели, методы оптимизации. 2. Обеспечивает хранение, классификацию и кодирование данных. 3. Состоит из компьютеров, устройств связи, оргтехники. 4. Представлено операционными системами, СУБД, прикладными программами.		
15	<i>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и запишите документы, обосновывающие выбор ответа:</i> Для компании, работающей на высококонкурентном рынке с необходимостью индивидуального подхода к клиентам и интеграции их обратной связи в бизнес-процессы, наиболее подходящей CRM-системой будет: 1. Операционная CRM 2. Аналитическая CRM 3. Коллаборационная CRM	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных и обоснованием выбора	3 Обоснование: Коллаборационная CRM обеспечивает взаимодействие с клиентами через различные каналы (телефония, email, чаты) и позволяет вовлекать их в совместную работу над проектами. Это критично для индивидуального подхода и учета их предпочтений, что повышает лояльность в условиях высокой конкуренции. Операционная CRM фокусируется на автоматизации процессов, а аналитическая — на данных, но не на прямом взаимодействии.
16	<i>Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответов и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа:</i> Для предприятия, требующего интеграции управления финансами, производством, логистикой и кадрами в единую систему, оптимальным решением будет: 1. MRP 2. MRP II 3. ERP	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных и обоснованием выбора	3 Обоснование: ERP-системы (Enterprise Resource Planning) обеспечивают комплексную автоматизацию всех ресурсов предприятия, включая финансы, производство, логистику и персонал. В отличие от MRP и MRP II, которые специализируются на материальных и производственных ресурсах, ERP охватывает все аспекты управления. CSRP добавляет синхронизацию с

Номер задания	Формулировка задания	Тип задания	Ключ к оцениванию задания
	4. CSRP		клиентами, но не заменяет базовую интеграцию ERP.
17	<i>Прочитайте текст и запишите ответ в виде термина:</i> Назовите тип систем, использующих аналитические инструменты для решения частично структурированных задач на основе данных из транзакционных систем.	Задания открытого типа с кратким ответом	DSS
18	<i>Прочитайте текст и запишите ответ в виде термина:</i> Как называется методология, направленная на минимизацию складских запасов за счет точного планирования потребности в материалах?	Задания открытого типа с кратким ответом	MRP
19	<i>Прочитайте текст и запишите ответ в виде термина:</i> Определите тип корпоративных систем, которые синхронизируют управление ресурсами предприятия с жизненным циклом продукта и потребностями клиентов.	Задания открытого типа с кратким ответом	CSRP
20	<i>Прочитайте текст и запишите ответ в виде термина:</i> Назовите класс информационных систем, объединяющих все функциональные подсистемы предприятия (финансы, производство, логистику) для обеспечения вертикальной и горизонтальной интеграции данных.	Задания открытого типа с кратким ответом	КИС (Корпоративная информационная система)