

**МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ,
СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**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 03.06.2024

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Ценообразование и тарифная политика в инфокоммуникациях
(наименование дисциплины)

38.03.02 Менеджмент

(код и наименование направления подготовки / специальности)

Менеджмент технологий и услуг 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 «Ценообразование и тарифная политика в инфокоммуникациях», 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-9 Способен применять принципы менеджмента качества при формировании тарифной политики инфокоммуникационных предприятий

2.2.Этапы формирования компетенций.

Таблица 1

| Код компетенции | Этап формирования компетенции | Вид учебной работы | Тип контроля | Форма контроля |
|-----------------|--------------------------------|---|---------------|------------------------|
| ПК-9 | теоретический (информационный) | лекции, самостоятельная работа | текущий | собеседование, тест |
| | практико-ориентированный | практические (лабораторные) занятия, самостоятельная работа | текущий | тест, домашнее задание |
| | оценочный | аттестация | промежуточный | зачет |

Применяемые образовательные технологии определяются видом контактной работы.

2.3.Соответствие разделов дисциплины формируемым компетенциям.

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

Таблица 2

| № п/п | Раздел (тема) дисциплины | Содержание раздела (темы) дисциплины | Коды компетенций |
|-------|---|---|------------------|
| 1 | Раздел 1. Цель, задачи и объект изучения дисциплины. Её место в системе подготовки студентов | Общие понятия о предмете курса «тарифная политика в связи». Сущность и содержание. Методологические основы изучения курса. | ПК-9 |
| 2 | Раздел 2. Ценообразование. Сущность и основные понятия. Методы и стратегии ценообразования. | Понятие цены. Формирование цены на продукцию. Виды продукции. Виды цен. Методы ценообразования. Рыночное и государственное (централизованное) ценообразование. Стратегии ценообразования. | ПК-9 |
| 3 | Раздел 3. Оператор связи. Услуга связи и её особенности. Модель услуги связи. Технологическая и экономическая характеристика услуги связи. | Построение сети связи. Понятие «оператор сети связи». Характеристика стратегий операторов на рынке телекоммуникационных услуг. Технологическая цепочка создания услуги. Классификация телекоммуникационных услуг. Жизненный цикл услуги связи. Инфокоммуникационные услуги. | ПК-9 |
| 4 | Раздел 4. Рынок услуг связи. Конкуренция на рынках различных видов услуг. | Формирование рынков различных видов услуг связи и степень их монополизации. Влияние уровня конкуренции на спрос и на тарифную политику оператора связи. | ПК-9 |

| | | | |
|----|--|--|------|
| 5 | Раздел 5. Тарифы, особенности их формирования. | Тарифы и их назначение. Факторы, влияющие на формирование тарифа: себестоимость, платёжеспособность и т.д. | ПК-9 |
| 6 | Раздел 6. Цели и задачи тарифной политики оператора связи. | Зарубежный опыт регулирования телекоммуникаций. Государственное и саморегулирование тарифов в телекоммуникациях. | ПК-9 |
| 7 | Раздел 7. Внедрение инноваций и тарифная политика оператора связи. | Тенденции внедрения новых технологий и услуг. Инновационные стратегии телекоммуникационных компаний. Эффективное управление инновациями, обеспечивающее поддержание конкурентоспособности компании. Влияние инноваций на тарифную политику оператора связи. | ПК-9 |
| 8 | Раздел 8. Цифровая экономика - индикатор инновационного развития общества. | Цифровая экономика как инновации в экономических отношениях, которые опосредуются через Интернет, инфокоммуникационные услуги и ИКТ | ПК-9 |
| 9 | Раздел 9. Тарифная политика при взаимодействии операторов связи в процессе создания и реализации услуги. | Услуга присоединения. Тарифы на услуги присоединения и их регулирование. Инновационные бизнес-модели на рынке телекоммуникационных услуг. Тарификация услуг с учётом разделения затрат и доходов участников рынка | ПК-9 |
| 10 | Раздел 10. Влияние качества услуг связи на тарифную политику телекоммуникационной компании. Конкуренция тарифов. | Современные концептуальные подходы и особенности оценки качества услуг. Универсальные международные стандарты серии ИСО (ISO). Отраслевые стандарты TL 9000. Система менеджмента качества предприятия сферы ИКТ. Добровольная сертификация услуг связи и систем менеджмента качества. Учёт показателей качества при формировании тарифной политики | ПК-9 |

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

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

Таблица 3

| Код компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения компетенций) | Оценочные средства |
|------------------------|--|---------------------------|
|------------------------|--|---------------------------|

| | | |
|------|---|---|
| ПК-9 | <p>ПК-9.1 Знать: отраслевые и локальные нормативные акты, действующие в организации; принципы и методы управления качеством; основные системы стандартизации; схемы сертификации; сущность и правовые основы лицензирования; принципы формирования тарифной политики в связи в зависимости от положения оператора связи на рынке; стратегии ценообразования; тарифы и особенности их формирования;</p> <p>ПК-9.2 Уметь: строить систему менеджмента качества в организации; оценивать экономический эффект от применения принципов менеджмента качества; оценивать влияние уровня конкуренции на спрос и на тарифную политику оператора связи; формировать тарифную политику при взаимодействии операторов связи в процессе создания и реализации услуги; оценивать влияние качества инфокоммуникационных услуг на тарифную политику телекоммуникационной компании;</p> <p>ПК-9.3 Владеть: информационными технологиями в различных направлениях стандартизации; опытом работы с действующими федеральными законами, нормативными и техническими документами, необходимыми для осуществления управления качеством товаров и услуг; методами ценообразования в сфере управления и анализа эффективности функционирования инфокоммуникационных предприятий;</p> | <p>ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ЭТАП: собеседование, тест</p> <p>ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ ЭТАП: тест, домашнее задание</p> <p>ОЦЕНОЧНЫЙ ЭТАП: вопросы к зачету</p> |
|------|---|---|

3.2. Стандартные критерии оценивания.

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

Критерии оценки устного ответа в ходе собеседования:

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

Критерии оценки ответа за зачет:

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

Критерии оценки 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 посещаемость.
- 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.

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 4.

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 5

| Показатели оценивания | Описание в соответствии с критериями оценивания | Оценка знаний, умений, навыков и опыта | Оценка по дихотомической шкале |
|------------------------------|---|--|---------------------------------------|
| Высокий уровень освоения | Демонстрирует полное понимание проблемы. Требования по всем критериям выполнены | «очень высокая», «высокая» | «зачтено» |
| Базовый уровень освоения | Демонстрирует значительное понимание проблемы. Требования по всем критериям выполнены | «достаточно высокая», «выше средней», «базовая» | «зачтено» |
| Минимальный уровень освоения | Демонстрирует частичное понимание проблемы. Требования по большинству критериев выполнены | «средняя», «ниже средней», «низкая», «минимальная» | «зачтено» |

| | | | |
|--------------------------------|---|-------------------------------|-------------|
| Недостаточный уровень освоения | Демонстрирует небольшое понимание проблемы. Требования по многим критериям не выполнены | «очень низкая», «примитивная» | «незачтено» |
|--------------------------------|---|-------------------------------|-------------|

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

4.1.Оценочные средства промежуточной аттестации

Оценочные средства промежуточной аттестации по дисциплине представлены в Приложении 1.

4.2.Формирование тестового задания промежуточной аттестации Аттестация №1

В экзаменационном билете присутствует 2 вопроса теоретической и практической направленности. Теоретические вопросы позволяют оценить уровень знаний и частично - умений, практические - уровень умений и владения компетенцией.

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

По вопросу 1, компетенции ПК-9

- 1 Международный уровень управления ценовой политикой в связи
- 2 Факторы, влияющие на эластичность спроса
- 3 Государственный уровень управления ценовой политикой в связи
- 4 Система цен в экономике. Виды цен по характеру обслуживаемого оборота
- 5 Особенности технологических процессов и услуг в инфокоммуникациях
- 6 Система цен в экономике. Виды цен по способу установления
- 7 Инновации в телекоммуникациях и ценовая политика
- 8 Методы определения цен на основе издержек производства
- 9 Управление качеством и цена услуги
- 10 Рыночные методы определения цен
- 11 Оценка конкурентоспособности тарифа
- 12 Скидки с цены
- 13 Тарифы на услуги связи
- 14 Услуга связи и её особенности. Безлимитный тариф за услугу
- 15 Международный уровень управления ценовой политикой в связи. Таможенный союз
- 16 Параметрические методы ценообразования
- 17 Методы исследования отраслевой структуры
- 18 Учетная политика
- 19 Цели фирмы в ценообразовании
- 20 Понятие программы лояльности
- 21 Стратегия ценообразования в связи
- 22 Понятие оптимизации цены потребления (на примере услуги фиксированной связи)
- 23 Рыночная конъюнктура и прогнозирование цен
- 24 Факторы конкурентоспособности товара

- 25 Технология Skype. Бесплатные и платные услуги
- 26 Метод удельной цены совокупного показателя
- 27 Электронные платежи за услуги связи. Примеры
- 28 Корреляционный метод ценообразования
- 29 IP-телефония. Бесплатные и платные услуги
- 30 Балловый метод ценообразования
- 31 Технология Wi-Fi. Бесплатные и платные услуги
- 32 Ценовая политика предприятия
- 33 Технологическая цепочка создания услуги связи и понятие регулирования тарифов
- 34 Интернет-ТВ (Дом.ru TV). Способы начисления оплаты
- 35 Виды цен по характеру обслуживаемого оборота
- 36 Разработка тарифного плана
- 37 Лояльность и привлечение клиентов
- 38 Тарификация традиционных услуг
- 39 Мобильный Интернет-ТВ. Способы начисления оплаты
- 40 Эффективная ценовая политика как фактор успеха в конкурентной борьбе
- 41 Услуга доступа к сети Интернет. Способы начисления оплаты
- 42 Классификация методов государственного регулирования телекоммуникаций по функциональному признаку

По вопросу 2, компетенции ПК-9

- 1 Рассмотрите пример тарифного плана Мегафон «Максимум». Укажите его особенности
- 2 Рассмотрите пример тарифного плана Мегафон «Звонки». Укажите его особенности
- 3 Рассмотрите пример тарифного плана МТС «Тарифище». Укажите его особенности
- 4 Рассмотрите пример тарифного плана МТС «SMART+». Укажите его особенности
- 5 Рассмотрите пример тарифного плана Билайн «Близкие люди 4». Укажите его особенности
- 6 Рассмотрите пример тарифного плана Билайн «На максимум!». Укажите его особенности

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

4.3.Развернутые критерии выставления оценки

Таблица 6

| Тип вопроса | Показатели оценки | | | |
|-------------|-------------------|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 |
| | | | | |

| | | | | |
|-------------------------|--|--|--|--|
| Теоретические вопросы | тема разносторонне проанализирована, ответ полный, ошибок нет, предложены обоснованные аргументы и приведены примеры эффективности аналогичных решений | тема разносторонне раскрыта, ответ полный, допущено не более 1 ошибки, предложены обоснованные аргументы и приведены примеры эффективности аналогичных решений | тема освещена поверхностно, ответ полный, допущено более 2 ошибок, обоснованных аргументов не предложено | ответы на вопрос билета практически не даны |
| Практические вопросы | задание выполнено без ошибок, студент может дать все необходимые пояснения, сделать выводы | задание выполнено без ошибок, но студент не может пояснить ход выполнения и сделать необходимые выводы | задание выполнено с одной ошибкой, при ответе на вопрос ошибка замечена и исправлена самостоятельно | задание невыполнено или выполнено с двумя и более ошибками, пояснения к ходу выполнения недостаточны |
| Дополнительные вопросы | ответы даны на все вопросы, показан творческий подход | ответы даны на все вопросы, творческий подход отсутствует | ответы на дополнительные вопросы ошибочны (2 и более ошибок) | ответы на дополнительные вопросы практически отсутствуют |
| Уровень освоения | высокий | базовый | минимальный | недостаточный |

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

4.4.Комплект экзаменационных билетов

Комплект экзаменационных билетов ежегодно обновляется и формируется перед зачетом.

Развернутые критерии выставления оценки за зачет содержатся в таблице 5.

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

5.1.Методические материалы для текущего контроля успеваемости

Текущий контроль предусматривает систематическое оценивание процесса обучения, с учетом необходимости обеспечения достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (уровня сформированности

знаний, умений, навыков, компетенций), а также степени готовности обучающихся к профессиональной деятельности. Система текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов предусматривает решение следующих задач:

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

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

Задания, реализуемые только при проведении текущего контроля

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

Проблематика, выносимая на собеседование, определяется преподавателем в заданиях для самостоятельной работы студента, а также на семинарских и практических занятиях. В ходе собеседования студент должен уметь обсудить с преподавателем соответствующую проблематику на уровне диалога и показать установленный 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: смешанная

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».