

Секция 2. Мониторинг результативности образовательного процесса в условиях электронного обучения

УДК 004.7:004.422.8

В.О. Веселов, Л.К. Птицына
ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ СЕРВИС ЭКСПЕРТИЗЫ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ
ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ

Птицына Лариса Константиновна

ptitsina_lk@inbox.ru

Веселов Василий Олегович

veselov.vasily@gmail.com

*ФГОБУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича» (СПбГУТ),
Россия, г. Санкт-Петербург*

**INTELLIGENT SYSTEMS SERVICE EXAMINATION CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT**

Ptitsyna Larisa Konstantinovna

Veselov Vasilii Olegovich

*Federal State Educational Budget-Financed Institution of Higher Vocational Education the
Bonch-Bruevich Saint-Petersburg State University of Telecommunications, SPbSUT,
Russia, Saint-Petersburg*

Аннотация. Представлено формирование сервиса на основе теории нечётких множеств.

Abstract. Presented by the formation of the service based on the theory of fuzzy sets.

Ключевые слова: экспертиза, сервис, интеллект.

Keywords: expertise, service, intelligence.

Представляемый интеллектуальный сервис экспертизы рассматривается как один из сегментов вычислительного интеллекта сервис-ориентированной архитектуры систем управления взаимоотношениями с клиентами, предназначенный для рационального выбора их архитектуры при изменяющейся окружающей среде [1]. Функциональная спецификация сервиса определяется в направлении развития вычислительного интеллекта сервис-ориентированной архитектуры по пути преодоления априорной неопределённости о характеристиках базовых компонентов систем управления взаимоотношениями с клиентами [2].

Разработка интеллектуального сервиса экспертизы основывается на обобщённой формализации определения количественной оценки истинности экспертных заключений об эффективности систем управления взаимоотношениями с клиентами в соответствии с теорией нечётких множеств. Терм-множество, задействованное в обобщённой формализации,

структурируется по типу многоуровневого стека. Каждый элемент терм-множества интерпретируется как нечёткое подмножество, описываемое функцией принадлежности. В ансамбле функций принадлежности, сформированном согласно структуре многоуровневого стека, учитываются как однородные, так и разнородные типы.

Пространство показателей качества систем управления взаимоотношениями с клиентами формируется на основе теории нечётких множеств при варьируемой размерности в соответствии с профилированием ключевых требований клиентов. При переходе из пространства показателей к пространству образованного терм-множества предусматривается использование базиса правил, отражающих типовые ситуации, присущие жизненному циклу систем управления взаимоотношениями с клиентами.

Инновационная значимость разработки интеллектуального сервиса экспертизы определяется реализацией программного инструментария вычислительного интеллекта мета-уровня для систем управления взаимоотношениями с клиентами применительно к условиям их предметной специализации.

Практическая значимость заключается в обеспечении возможности ситуационного управления качеством функционирования систем управления взаимоотношениями с клиентами по типовым профилям предметной специализации.

Список литературы

1. *Птицына, Л. К., Смирнов, Н. Г.* Системно-аналитическая основа интеграции сервис-ориентированных средств [Текст] // Промышленные АСУ и контроллеры. — 2011. — № 5. — С. 31-36.
2. *Птицына, Л. К., Смирнов, Н. Г.* Разработка и анализ моделей интеграции сервис-ориентированных средств в гетерогенных сетях [Текст] // Научно-технические ведомости СПбГПУ 6.1 (138). — 2011. — С. 71-81.

УДК 377.126.1

Я.С. Голубева, С.Ю. Пискунова ТЕХНОЛОГИЯ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ СТУДЕНТА СПО

*Голубева Яна Станиславовна
yanag@yandex.ru*

*Пискунова Светлана Юрьевна
piskunova31@mail.ru*

*ГАОУ СПО «Набережночелнинский педагогический колледж»
Россия, Республика Татарстан, г. Набережные Челны*

TECHNOLOGY EVALUATION PROFESSIONAL COMPETENCIES OF STUDENTS OF SECONDARY VOCATIONAL EDUCATION

*Golubeva Yana Stanislavovna
Piskunova Svetlana Yuryevna*

*SABI SPI «Naberezhnye Chelny Teacher Training College»
Russia, Republic of Tatarstan, Naberezhnye Chelny.*

Аннотация. В статье рассматривается опыт разработки и внедрения технологии оценивания профессиональных компетенций студента СПО на основе рейтинговой системы.