

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Digital-коммуникации в сервисе

Год набора на ОПОП
2022

Форма обучения
очная

Владивосток 2025

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технология организации предприятий сервиса» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Фалько Л.Ю., кандидат технических наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий,
Ludmila.Falko@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 14.02.2025 , протокол №

4

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Туговикова О.Ф.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1577199753
Номер транзакции	0000000000E1B3C0
Владелец	Туговикова О.Ф.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины «Технология организации предприятий сервиса» является подготовка бакалавра, обладающего: системой знаний в области современных технологий поиска идей по созданию новых продуктов и услуг, технологий разработки услуги и управления процессом оказания и продвижения услуг; умением применять знания на практике; овладение современными технологиями и методами оптимизации сервисной деятельности; технологиями диагностики и совершенствования объектов сервиса.

Задачи освоения дисциплины

- формирование у студентов целостного представления о сервисной деятельности, включающей следующие виды: сервисная, производственно-технологическая, организационно-управленческая, научно-исследовательская, на основе системного подхода к решению проблем сферы сервиса;
- тренировка практического умения осуществлять мониторинг потребностей клиента, диагностику и совершенствование объектов сервиса;
- владение студентами-бакалаврами технологиями, практическими методиками и инструментами для разработки новых услуг, организации и планирования деятельности предприятий сервиса
- формирование у студентов устойчивых профессиональных компетенций, позволяющих принимать ответственные решения в процессе управления предприятием сервиса, оказания услуги потребителю.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ОПК-2 : Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.2к : Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	РД1	Знание	Основные технологии организации деятельности предприятий сервиса; методы контроля и оптимизации сервисной деятельности
			РД2	Умение	Устанавливать стандарты обслуживания, измерять фактически достигнутые результаты и проводить корректировку
			РД3	Навык	Анализа, организации и контроля процессов сервиса, соответствующих запросам потребителей

В процессе освоения дисциплины решаются задачи воспитания гармонично развитой, патриотичной и социально ответственной личности на основе традиционных российских духовно-нравственных и культурно-исторических ценностей, представленные в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Целевые ориентиры воспитания

Воспитательные задачи	Формирование ценностей	Целевые ориентиры
Формирование гражданской позиции и патриотизма		
Развитие патриотизма и гражданской ответственности	Созидательный труд	Активная жизненная позиция
Формирование духовно-нравственных ценностей		
Формирование ответственного отношения к труду	Созидательный труд	Дисциплинированность Настойчивость и упорство в достижении цели
Формирование научного мировоззрения и культуры мышления		
Развитие творческих способностей и умения решать нестандартные задачи	Созидательный труд	Креативное мышление
Формирование коммуникативных навыков и культуры общения		
Формирование навыков публичного выступления и презентации своих идей	Созидательный труд	Чувство собственного достоинства и самоуважение

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Технология организации предприятий сервиса» относится к предметам обязательной части основной профессиональной образовательной программы ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» и изучается в 6 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттес- тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.Б	6	3	55	18	36	0	1	0	53	3

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Цели и задачи курса. Технология как элемент внутренней среды сервисной организации	РД1	2	0	0	2	тест.
2	Технологии поиска и оценки инновационных идей для разработки новых услуг	РД1	4	6	0	4	проект
3	Технологии организации предприятий в сфере сервиса	РД1, РД3	2	4	0	6	проект
4	Проектирование и оптимизация бизнес-процессов. Проектирование процесса оказания услуги (процесса обслуживания).	РД2, РД3	4	8	0	6	защита проекта
5	Технологии управления на предприятии сервиса	РД2, РД3	2	6	0	10	проект
6	Национальная система квалификаций. Профессиональные стандарты.	РД1	2	4	0	14	тест
7	Технологии управления персоналом на предприятии сервиса. Стандарты обслуживания	РД1, РД2, РД3	2	8	0	11	проект
Итого по таблице			18	36	0	53	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Цели и задачи курса. Технология как элемент внутренней среды сервисной организации.

Содержание темы: Лекция Основные понятия, цели и задачи дисциплины в соответствии с требованиями ФГОС ВО к ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Обзор информационных источников, периодических и непериодических изданий, библиотечных баз данных. Общий обзор материала по изучаемому курсу. Понятие технологии. Сущностная характеристика; основные понятия, определения и специфические особенности. Характерные признаки объективной действующей технологии. Роль технологий в организации различных направлений деятельности предприятия сервиса в соответствии с функциональными областями. Стратегические направления развития технологий в сфере услуг.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, элементы дискуссии.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка 2 тестовых вопросов по теме лекции, подготовка докладов и презентаций по фрагментам лекции.

Тема 2 Технологии поиска и оценки инновационных идей для разработки новых услуг.

Содержание темы: Лекция Роль креативности в современном бизнесе. Методы оценки креативности персонала предприятия сервиса. Источники инновационных идей. Классификация методов поиска новых идей. Формы организации процесса возникновения инновационных идей. Оценка инновационного потенциала проекта. Разработка новых услуг и системы доставки услуг в сфере социально-культурного сервиса. Разработка качества и ценности услуги. Инструменты для разработки качества и ценности услуг. Принципы разработки услуги. Процесс разработки услуги: технологии этапов процесса: разработка, тестирование, создание услуги и освоение рынка. Практическая работа. Подготовка перечня 10 инновационных идей услуг для внедрения в сфере сервиса. Разработка проекта новой услуги для предприятия сервиса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, дискуссия, групповая работа, мозговой штурм; технология критического мышления, технология перевернутого класса.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка докладов и презентаций к защите проекта.

Тема 3 Технологии организации предприятий в сфере сервиса.

Содержание темы: Лекция Бизнес-модель как концептуальное описание предпринимательской деятельности предприятия. Шаблон бизнес - модели "Canvas" А.Остервальдера и его применение в практической деятельности сервисного предприятия. Понятие "стартапа" как ранней стадии жизненного цикла предприятия, апробации бизнес-модели. Схема развития стартапов. Понятие бизнес-плана предприятия сервиса. Методы проектирования и оптимизации организационных структур. Метод ликвидации «провисания» функций. Метод разграничения ответственности. Метод эффективного выполнения работы. Метод единственной точки контакта. Метод ценности и измеримости результатов. Метод соответствия полномочий и ответственности. Метод минимизации организационных разрывов. Практическая работа. Разработка бизнес-модели и организационной структуры предприятия сервиса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическая работа по разработке проекта. Технология критического мышления, технология перевернутого класса.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка докладов и презентаций к защите проекта.

Тема 4 Проектирование и оптимизация бизнес-процессов. Проектирование процесса оказания услуги (процесса обслуживания).

Содержание темы: Лекция Поиск оптимальных организационных и технических решений при проектировании процессов оказания услуг на предприятиях сферы сервиса. Принципы и методы проектирования процессов оказания услуг. Операционная классификация услуг. Факторы влияния клиента на условия предоставления услуги. Методы анализа и проектирования процессов обслуживания. Метод диаграммного проектирования. Метод точек соприкосновения. Метод потребительского сценария. Метод реинжиниринга. . Практическая работа Описание конкретного бизнес-процесса предприятия сервиса "как есть" .Проектирование процесса обслуживания на предприятии сервиса "как надо".

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, разработка проекта. Технология критического мышления, технология перевернутого класса.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка докладов и презентаций к защите проекта.

Тема 5 Технологии управления на предприятии сервиса.

Содержание темы: Лекция Технологии управления сервисными системами. Миссия и стратегия предприятия сервиса. Виды стратегий. Понятие процесса и проекта. Особенности управления процессом и проектом. Управление изменениями. Типы изменений в организации. Алгоритм управления изменениями. Причины сопротивления изменениям. Мероприятия по уменьшению сопротивлений. Цикл использования возможностей. Характеристика технологий целевого и процессорного управления. Отличительные особенности технологий процессорного управления: управление по результатам, управление путем постоянных проверок и указаний, управление на базе потребностей и интересов, управление в исключительных случаях, управление на базе активизации деятельности персонала, управление на базе искусственного интеллекта. Процессная система управления. Функциональная и процессная организация; отличительные характеристики бизнес-процессов и функций; преимущества и недостатки подходов. Основные понятия: функция, бизнес-процесс, владелец бизнес-процесса, поставщик, регламент бизнес-процесса, ресурсы. Классификация бизнес-процессов. Процессная модель деятельности предприятия. Освоение методологий графического описания бизнес-процесса. Практическая работа Разработка проекта миссии и стратегии предприятия сервиса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическая работа по разработке проекта. Технология критического мышления, технология перевернутого класса.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка докладов и презентаций к защите проекта.

Тема 6 Национальная система квалификаций. Профессиональные стандарты.

Содержание темы: Лекция Общие сведения о национальной системе квалификаций. Подходы к оценке компетентности персонала предприятия. Понятия образовательного и профессионального стандарта, национальной рамки квалификаций. Практическая работа: анализ существующего образовательного и профессионального стандарта стандарта по направлению подготовки .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическая работа Технология критического мышления, технология перевернутого класса.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка отчета.

Тема 7 Технологии управления персоналом на предприятии сервиса. Стандарты обслуживания.

Содержание темы: Лекция Роль персонала на предприятии сервиса. Технологии управления персоналом предприятия. Этапы управления персоналом. Особенности технологии управления персоналом на предприятиях индустрии сервиса. Анализ и формулирование требований к персоналу клиентоориентированной фирмы. Стандарты предприятия в области обслуживания. Должностные инструкции персонала. Профилактика выгорания персонала на предприятиях сервиса. Технологии развития персонала. Мотивация и вознаграждение персонала Практическая работа 1. Тестирование профессиональных и личностных качеств как инструмент оценки персонала на предприятии сервиса. 2 Анализ существующих стандартов обслуживания. Разработка проекта стандарта обслуживания. 3. Разработка сценария тренинга по обучению персонала актуальным для предприятия сервиса навыкам.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическая работа по разработке проектов стандарта и тренинга. Технология критического мышления, технология перевернутого класса.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка докладов и презентаций к защите отчета.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Лекционный курс по дисциплине включает семь тем, связанных с изучением основных терминов, понятий, закономерностей курса. Лекционные занятия позволяют организовать и направить внимание студента при освоении нового материала, ответить на наиболее часто возникающие вопросы, рассмотреть и обсудить самую современную информацию по всем темам, освоить требуемый лексический минимум. Студенты принимают активное участие в проведении лекционного занятия, готовят и представляют доклады по тематике лекции.

Практические занятия включают шесть тем, каждая из которых посвящена формированию компетентности (и соответствующих знаний, умений, владений), связанной с готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

В процессе обучения используются элементы технологии перевернутого класса и технологии критического мышления. В связи с этим студенты должны быть готовы к большому объему самостоятельной работы, в том числе к разработке и защите проектов, работе в больших и малых группах, подготовке и выступлению с презентацией докладов по предварительно согласованным с преподавателем фрагментам лекции. В качестве заданий могут быть предложены варианты практических задач, кроссворды и др. При этом разработанные проекты, кроссворды и другие индивидуальные задания не должны быть плагиатом, все цитирования должны быть оформлены в соответствии с требованиями нормативной документации.

Самостоятельная работа студентов заключается в выполнении теоретических и практических самостоятельных работ по дисциплине; в более глубоком и разностороннем изучении тем, обозначенных в лекционном курсе; в самостоятельном изучении тем и вопросов программы курса, не обсуждаемых на лекциях; в подготовке к практическим занятиям включая подбор и сбор исходных данных, информационный поиск, разработку анкет и подбор тестов, выполнение индивидуальных заданий, рефератов и презентаций.

Индивидуальные практические задания представляют собой комплексные или отдельные исследовательские задачи. Часть индивидуальных заданий тесно связана с практическими работами и является их предварительной или завершающей составляющей.

В соответствии с рейтинговой системой каждый студент имеет возможность набрать необходимое количество баллов, принимая участие в проектной работе, выступая с докладами и участвуя в групповой работе. Действующая система баллов представляется преподавателем на первом занятии, обсуждается и согласовывается в группе со студентами и используется в течение семестра.

Студенты, пропустившие лекционные занятия, готовят индивидуальную работу по пропущенной теме: кроссворд, интеллектуальную карту, презентацию, тестовые задания и другие виды учебных заданий строго по согласованию с преподавателем.

Тема 1. Каждый студент готовит и сдает 2 тестовых задания по теме лекции. Студенты, пропустившие лекционное задание без уважительной причины, готовят презентацию Power Point и реферат по основным аспектам лекции

Тема 2. К лекционному занятию группа студентов по согласованию с преподавателем готовит доклады по основным аспектам темы, каждый выступавший студент готовит и сдает 2 тестовых задания по теме своего выступления. На практическом

занятии студенты работают в парах и группах по 6 человек, выполняя поиск идей для разработки новых услуг в зависимости от потребностей целевой аудитории.

Тема 3. К лекционному занятию группа студентов по согласованию с преподавателем готовит доклады по основным аспектам темы, каждый выступавший студент готовит и сдает 2 тестовых задания по теме своего выступления.

В процессе разработки проекта процесса обслуживания студентам необходимо выполнить анализ факторов, влияющих на организацию процесса обслуживания и выбрать формы и методы обслуживания в соответствии с технологическими особенностями услуги и предпочтениями клиентов. Работа проводится в группах по 2 человека.

Определить виды, содержание и технологии выполняемых работ по организации процесса предоставления услуг по выбранному виду деятельности. Дать поэлементную детальную характеристику процессов для сотрудников контактной зоны и процессов обслуживания клиентов: схемы процесса принятия заказа клиента, процессы продаж, процессы обслуживания.

Задание выполняется по определенному виду деятельности, на основе изучения организации процесса обслуживания конкретной фирмы (место практики или работы студента). Задание выполняется студентами в группе по 3 человека как совместно на практических занятиях, так и самостоятельно вне рамок аудиторного занятия с обоснованным предоставлением его результатов на практическом занятии для обсуждения и оценки в группе. По итогам обсуждения и самооценки результаты работы корректируются и сдаются на проверку преподавателю.

Тема 4. К лекционному занятию группа студентов по согласованию с преподавателем готовит доклады по основным аспектам темы, каждый выступавший студент готовит и сдает 2 тестовых задания по теме своего выступления.

Тема 5. К лекционному занятию группа студентов по согласованию с преподавателем готовит доклады по основным аспектам темы, каждый выступавший студент готовит и сдает 2 тестовых задания по теме своего выступления. В малых группах по 3 человека разрабатывается проект стратегии предприятия и организационная структура предприятия сервиса

Тема 6. Описание бизнес-процесса и его окружения Групповая практическая работа «Описание функциональной структуры бизнес-процесса» В отчете по работе представляются следующие элементы описания: цель, роль, тип, потребитель, выходы и клиенты бизнес-процесса, входы и поставщики бизнес-процесса, функциональная структура бизнес-процесса, показатели бизнес-процесса. Выполняется построение диаграммы окружения бизнес-процесса. Анализ примеров описания бизнес-процессов. Анализ примеров описания функциональной структуры бизнес-процессов разного уровня.

Тема 7. На протяжении всего семестра студенты выполняют задания, связанные с тестированием своих индивидуальных особенностей в качестве руководителя предприятия и персонала клиентоориентированного предприятия (тест Адизеса, тест Белбина, тест на определение степени креативности, мотивационный тест и др.). По результатам тестов необходимо представить эссе на тему "Моя карьера как руководителя предприятия сервиса"

Самостоятельную работу теоретического характера следует начинать с поисков источников информации: монографий, учебников, статей в периодических изданиях, нормативно-технической документации. Информация может быть получена так же от продуцентов услуг и их клиентов. Студент сам определяет пути раскрытия заданной темы и составляет план работы, все разделы и подразделы которой должны быть логически связаны и соответствовать теме. План согласуется с преподавателем. Собранный материал должен быть систематизирован согласно выбранной студентом логики построения работы. Содержание работы должно соответствовать ее названию, кратко, но достаточно полно раскрывать поставленный вопрос и быть логически завершено. Защита самостоятельной работы проходит в форме презентации.

Индивидуальные практические задания выполняются на основе эмпирических исследований. Для исследований рекомендуется применять социологические и экспертные методы, в том числе анкетирование, наблюдение, беседы, интервью, социологические опросы, метод ранговой оценки и т.д. Составной частью индивидуальной работы является разработка соответствующих анкет, проведение опросов потребителей и производителей сервисных услуг, анализ и систематизация полученных данных.

Результаты исследований обсуждаются на практических заданиях и используются при разработке решений практических ситуационных задач. Итоговым результатом практических занятий и индивидуальных заданий является презентация, раскрывающая сущностные, организационные и экономические аспекты сервисной деятельности по оказанию потребительской или деловой услуги.

- Информационные технологии: Microsoft Office 2010 Standart

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Орел, Ю. В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Ю. В. Орел, Д. В. Шлаев, А. А. Сорокин. — Ставрополь : СтГАУ, 2023. — 137 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/400277> (дата обращения: 17.06.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Стикторн, М. Сервис-дизайн на практике: Проектирование лучшего клиентского опыта : практическое руководство / М. Стикторн, А. Лоуренс, М. Хормес, Я. Шнайдер. -

Москва : Альпина Паблишер, 2023. - 560 с. - ISBN 978-5-9614-8146-4. - Текст : электронный.
- URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2141007> (Дата обращения -18.06.2025)

7.2 Дополнительная литература

1. Долматов, А. В., Креативные и проектные технологии в образовании : учебник / А. В. Долматов, Л. А. Долматова. — Москва : КноРус, 2022. — 326 с. — ISBN 978-5-406-09178-4. — URL: <https://book.ru/book/943786> (дата обращения: 18.06.2025). — Текст : электронный.

2. Жилин, И.В. Организационная структура предприятия : метод. указания к выполнению практ. работы по дисциплине «Производств. инфраструктура предприятий автосервиса» / А.В. Симаков; И.В. Жилин .— Липецк : Изд-во Липецкого государственного технического университета, 2020 .— 7 с. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/749315> (дата обращения: 19.01.2025)

3. Маслова В.М., Полевая М.В., Белогруд И.Н. и др. Технологии обучения и развития персонала в организации : Учебник [Электронный ресурс] : Вузовский учебник , 2020 - 256 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=348699>

4. Система 4К : коммуникация, критическое мышление, креативность, командная работа : практикум : [16+] / Е. Н. Агапова, П. А. Бавина, А. П. Панфилова [и др.] ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2022. – 252 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=691549> (дата обращения: 20.06.2025). – ISBN 978-5-8064-3179-1. – Текст : электронный.

5. Техника и технологии сервисной деятельности : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.]. — Ставрополь : СтГАУ, 2021. — 72 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/245912> (дата обращения: 17.06.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>

2. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"

3. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"

4. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"

5. Электронно-библиотечная система "РУКОНТ"

6. Электронно-библиотечная система "УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН"

7. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

8. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prilib.ru/>

9. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Проектор
- Парта 3-х местная складная 1800*450

Программное обеспечение:

- □ Microsoft Office 2010 Standart

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Digital-коммуникации в сервисе

Год набора на ОПОП
2022

Форма обучения
очная

Владивосток 2025

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции и	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ОПК-2 : Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.2к : Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ОПК-2 «Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ОПК-2.2к : Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	РД 1	Знание	Основные технологии организации деятельности предприятий сервиса; методы контроля и оптимизации сервисной деятельности	полнота освоения материала, правильность ответов на поставленные вопросы, корректность использования профессиональной терминологии
	РД 2	Умение	Устанавливать стандарты обслуживания, измерять фактически достигнутые результаты и проводить корректировку	корректность выбора методов (инструментов) решения задач; обоснованность принимаемых решений
	РД 3	Навык	Анализа, организации и контроля процессов сервиса, соответствующих запросам потребителей	самостоятельность решения поставленных задач; корректность получаемых результатов

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация

Очная форма обучения				
РД1	Знание : Основные технологии организации деятельности предприятий сервиса; методы контроля и оптимизации сервисной деятельности	1.1. Цели и задачи курса . Технология как элемент внутренней среды сервисной организации	Тест	Собеседование
		1.2. Технологии поиска и оценки инновационных идей для разработки новых услуг	Тест	Собеседование
		1.3. Технологии организации предприятий в сфере сервиса	Тест	Собеседование
		1.6. Национальная система квалификаций. Профессиональные стандарты.	Тест	Собеседование
		1.7. Технологии управления персоналом на предприятии сервиса. Стандарты обслуживания	Тест	Собеседование
РД2	Умение : Устанавливать стандарты обслуживания, измерять фактически достигнутые результаты и проводить корректировку	1.4. Проектирование и оптимизация бизнес-процессов. Проектирование процесса оказания услуг и (процесса обслуживания).	Проект	Защита проекта
		1.5. Технологии управления на предприятии сервиса	Проект	Защита проекта
		1.7. Технологии управления персоналом на предприятии сервиса. Стандарты обслуживания	Проект	Защита проекта
РД3	Навык : Анализа, организации и контроля процессов сервиса, соответствующих запросам потребителей	1.3. Технологии организации предприятий в сфере сервиса	Проект	Защита проекта
		1.4. Проектирование и оптимизация бизнес-процессов. Проектирование процесса оказания услуг и (процесса обслуживания).	Проект	Защита проекта
		1.5. Технологии управления на предприятии сервиса	Проект	Защита проекта
		1.7. Технологии управления персоналом на предприятии сервиса. Стандарты обслуживания	Проект	Защита проекта

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство			
	Тест	Собеседование	Проекты	Итого

Лекции	20			20
Практические занятия			30	30
Самостоятельная работа			30	30
Промежуточная аттестация		10	10	20
Итого	20	10	70	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов в по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обладает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Примеры тестовых заданий

Задание 1. Производственный процесс и его структура

1 Совокупность процессов труда и орудий труда в целях создания полезных предметов труда, необходимых для производственного или личного потребления — это производственный процесс 2 В любом производственном процессе присутствует два компонента: средство труда и сам труд 3 Основные процессы носят название технологических процессов 4 Технологический процесс подразделяется на стадии 5 Понятие производственного процесса характерно для всех сфер деятельности 6 Операция характеризуется постоянством рабочего места, предмета труда и рабочего исполнителя 7 Технологические процессы состоят только из основных операций 8 Вспомогательные операции изменяют форму, размеры, свойства предмета труда 9 Структура производственного процесса зависит от вида деятельности предприятия 10 Формами организации производственного процесса являются: параллельность выполнения частичных процессов, пропорциональность, непрерывность процесса, прямоточность, ритмичность, гибкость

Задание 4. Организация обслуживания потребителей

№ п/п Утверждение Ответ

1 Форма обслуживания — это способ доведения услуги до потребителя

2 Культура обслуживания клиентов является одним из экономических показателей деятельности предприятия сферы услуг 3 Режим работы предприятия сферы услуг влияет на уровень организации обслуживания населения 4 Благоприятная обстановка и комфорт,

создаваемые заказчику при получении услуги, отражают этику обслуживания 5 Вежливое, внимательное и доброжелательное отношение работников сферы услуг к заказчикам характеризует эстетику обслуживания 6 Количество видов и ассортимент предлагаемых услуг являются показателями эффективности процесса обслуживания потребителей 7 Реклама в сфере услуг выполняет одновременно социальную, экономическую и воспитательную функции 8 Совокупность конкретных видов услуг, характеризующих общность процесса организации производства, технологии и методов организации обслуживания, — это отраслевая группа услуг 9 Для всех видов бытовых услуг характерной особенностью является сезонность 10 Абонементное и договорное обслуживание — это выделение формы обслуживания по способу приема заказов и заявок на услуги

Краткие методические указания

необходимо ответить на представленные в тестовых заданиях утверждения. Форма ответа предполагает ответ “да”, если утверждение верное, “нет” — если неверное.

Шкала оценки

№	Баллы	Описание
5	5-6	90-100 % правильных ответов на все вопросы теста
4	4	80% правильных ответов
3	3	60% правильных ответов
2	2	40% правильных ответов
1	0-1	0-10% правильных ответов

5.2 Примерный перечень вопросов по темам

Вопросы для подготовки к проведению зачета (в форме собеседования)

1. Понятие технологии применительно к сервисной деятельности.
2. Социально-экономические факторы развития сервиса.
3. Преимущества и недостатки специализации сервисных услуг
4. Признаки конкурентоспособности услуги.
5. Структура предприятий сферы сервиса.
6. Достоинства и недостатки малых предприятий.
7. Преимущества и недостатки крупных компаний.
8. Компоненты сервисной системы.
9. Элементы оказания услуг и их взаимодействие.
10. Ресурсы производственной системы сервисной фирмы.

Краткие методические указания

Собеседование проходит в устной форме, при этом студент может подготовить письменный ответ и должен отвечать четко, внятно и только на конкретно поставленный вопрос.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	9–10	При устном ответе и письменном ответе без применения бланкового теста студент четко, внятно и конкретно ответил на все поставленные вопросы.
4	6–8	При устном ответе и письменном ответе без применения бланкового теста студент четко, внятно и конкретно ответил на все поставленные вопросы, но одним-двум допустил неточности не принципиального характера.
3	5–6	При устном ответе и письменном ответе без применения бланкового теста студент ответил на большинство поставленных вопросов, но допустил неточности принципиального характера, или ответ на некоторые вопросы был неверным.
2	3–4	При устном ответе и письменном ответе без применения бланкового теста студент не ответил или ответил неверно на 40 – 60 % поставленных вопросов.
1	0–1	При устном ответе и письменном ответе без применения бланкового теста студент не ответил или ответил неверно на 60 % и более поставленных вопросов.

5.3 Темы групповых и/или индивидуальных проектов

1. Разработка бизнес-модели предприятия сервиса
2. Разработка проекта производственного процесса на предприятии сервиса
3. Разработка проекта процесса обслуживания на предприятии сервиса.
4. Разработка стандарта обслуживания на предприятии сервиса
5. Разработка сценария тренинга по корректировке навыков персонала предприятия сервиса

Краткие методические указания

1. Работа в группе 3-4 человека. Разработать бизнес-модель предприятия сервиса по шаблону А.Остервальдера. На первом этапе выбрать вид деятельности, определить целевую аудиторию, сформулировать уникальное коммерческое предложение. В процессе разработки выполнить проектирование всех 9 структурных элементов бизнес-модели. Разработать миссию, стратегию и выделить ключевые факторы успеха. Обосновать выбор технологии управления на предприятии. Подготовить презентацию проекта. Оценить вклад (баллы) в общий результат каждого участника группы, применив методику расчета заработной платы при работе бригадным методом. Общее количество баллов к распределению в группе определяется как количество баллов, полученное группой за проект (оценка проекта), умноженное на количество участников группы.

2. Работа в группе 2-3 человека. Разработать проект производственного процесса на предприятии сервиса. Оценить вклад (баллы) в общий результат каждого участника группы, применив методику расчета заработной платы при работе бригадным методом.

3. Работа в группе 2-3 человека. Разработать проект процесса обслуживания на предприятии сервиса. В процессе разработки можно использовать любой из изученных методов проектирования процесса обслуживания. Обосновать выбор метода. Оценить вклад (баллы) в общий результат каждого участника группы, применив методику расчета заработной платы при работе бригадным методом. Общее количество баллов к распределению в группе определяется как количество баллов, полученное группой за проект (оценка проекта), умноженное на количество участников группы.

4. Разработать проект стандарта обслуживания на основе информации о процессе обслуживания конкретного предприятия сервиса.

5. Разработать проект тренинга для персонала предприятия. На первом этапе обосновать, какие компетенции являются ключевыми для предприятия сервиса, рассмотренного в предыдущих проектах и какие проблемы обслуживания могут возникать на предприятии. По согласованию с преподавателем выбрать одну из компетенций персонала и разработать тренинг (1 день, 8 часов) для персонала организации. Выполнить презентацию фрагмента тренинга (40 минут) на практическом занятии.

Шкала оценки

№	Баллы	Описание
5	10-12	проект выполнен в полном соответствии с установленными требованиями к его качеству и оформлению
4	8-9	проект выполнен в полном соответствии с установленными требованиями к его качеству, но результаты структурированы и оформлены недостаточно четко
3	5-7	имеются незначительные ошибки в определении исходных данных проекта и/или выборе композиционных решений
2	3-4	имеются существенные ошибки в результатах выполнения задания, информация плохо структурирована и недостаточно представлена
1	0-2	проект не выполнен или выполнен с существенными ошибками, не соблюдены требования к содержанию, объему, структуре проекта.

КЛЮЧИ К ОЦЕНОЧНЫМ МАТЕРИАЛАМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ "ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА"

5.1.1. Ответы на вопросы теста

№ п/п	Утверждение	Ответ
1	Форма обслуживания — это способ доведения услуги до потребителя	Да
2	Культура обслуживания клиентов является одним из экономических показателей деятельности предприятия сферы услуг	нет
3	Режим работы предприятия сферы услуг влияет на уровень организации обслуживания населения	да
4	Благоприятная обстановка и комфорт, создаваемые заказчику при получении услуги, отражают этику обслуживания	нет
5	Вежливое, внимательное и доброжелательное отношение работников сферы услуг к заказчикам характеризует эстетику обслуживания	нет
6	Количество видов и ассортимент предлагаемых услуг являются показателями эффективности процесса обслуживания потребителей	нет
7	Реклама в сфере услуг выполняет одновременно социальную, экономическую и воспитательную функции	да
8	Совокупность конкретных видов услуг, характеризующих общность процесса организации производства, технологии и методов организации обслуживания, — это отраслевая группа услуг	да
9	Для всех видов бытовых услуг характерной особенностью является сезонность	нет
10	Абонементное и договорное обслуживание — это выделение формы обслуживания по способу приема заказов и заявок на услуги	нет

5.1.2. Ответы на вопросы к собеседованию

Номер п/п	Вопрос	Ответ
1	Понятие технологии применительно к сервисной деятельности.	Технология в сервисной деятельности представляет собой совокупность методов, процессов и приемов, обеспечивающих эффективное производство и предоставление качественных услуг потребителям. Это включает организацию труда, управление процессом обслуживания, использование современных инструментов и оборудования, оптимизацию бизнес-процессов и улучшение качества конечного результата.

2	Социально-экономические факторы развития сервиса.	Развитие сервиса обусловлено рядом социально-экономических факторов: - Рост доходов населения. - Повышение требований к качеству жизни. - Изменение структуры потребления. - Урбанизация и рост городов. - Технологический прогресс и автоматизация процессов. - Глобализация рынка услуг. - Развитие конкуренции среди поставщиков услуг.
3	Преимущества и недостатки специализации сервисных услуг	Преимущества: - Повышение квалификации специалистов. - Уменьшение затрат на обучение и подготовку кадров. - Улучшение качества оказываемых услуг. - Возможность снижения себестоимости услуг благодаря эффекту масштаба. Недостатки: - Ограниченная гибкость бизнеса. - Риск зависимости от узкого сегмента рынка. - Сложности адаптации к изменениям потребностей потребителей.
4	Признаки конкурентоспособности услуги.	Признаки конкурентоспособности включают: - Качество и надежность услуги. - Цена и доступность для целевой аудитории. - Удобство приобретения и пользования услугами. - Уровень доверия и репутация бренда. - Наличие уникальных характеристик, отличающих услугу от конкурентов.
5	Структура предприятий сферы сервиса.	Структуру предприятий сферы сервиса составляют следующие элементы: - Организационная структура управления предприятием. - Производственная инфраструктура (помещения, оборудование). - Персонал (административно-управленческий состав, специалисты-исполнители). - Ресурсная база (материальные ресурсы, информационные технологии). - Клиентская база и система маркетинга.
6	Достоинства и недостатки малых предприятий.	Достоинства: - Гибкость и оперативность реагирования на изменения рынка. - Простота принятия решений и управления бизнесом. - Низкий порог входа на рынок. - Возможности персонализации отношений с клиентами. Недостатки: - Ограниченный доступ к крупным ресурсам и инвестициям. - Высокая зависимость от внешних условий. - Малые масштабы снижают возможности экономии на масштабах.

7	Преимущества и недостатки крупных компаний.	Преимущества: - Масштаб производства позволяет снижать издержки. - Доступ к большим финансовым ресурсам и рынкам капитала. - Высокий уровень автоматизации и технологий. - Широкая сеть филиалов и представительств. Недостатки: - Бюрократия и сложность управленческих структур. - Медленная реакция на рыночные изменения. - Большая капиталоемкость проектов и инвестиций.
8	Компоненты сервисной системы.	Компонентами сервисной системы являются: - Поставщики ресурсов и материалов. - Персонал и кадры предприятия. - Материально-техническая база (оборудование, помещения). - Информационные технологии и средства связи. - Потребители и клиенты.
9	Элементы оказания услуг и их взаимодействие.	Процесс оказания услуг состоит из нескольких элементов: - Прием заказа от клиента. - Организация и выполнение работ специалистами. - Контроль качества предоставленных услуг. - Обратная связь и оценка удовлетворенности клиента. - Последующее сопровождение и поддержка клиентов. Все элементы взаимосвязаны и формируют целостный цикл обслуживания, обеспечивая высокое качество и удовлетворение потребностей клиентов.
10	Ресурсы производственной системы сервисной фирмы	Ресурсы производственной системы сервисной фирмы делятся на шесть ключевых групп: 1. Человеческие ресурсы: сотрудники разных уровней, обеспечивающие качественное обслуживание клиентов. 2. Материальные ресурсы: здания, техника, оборудование и материалы, создающие условия для оказания услуг. 3. Финансовые ресурсы: деньги, оборотные активы и кредиты, поддерживающие финансовую стабильность и развитие. 4. Информационные ресурсы: информация, программы и аналитика для анализа рынка и улучшения внутренней работы. 5. Временные ресурсы: скорость и точность выполнения заказов, минимизация задержек. 6. Управленческие ресурсы: стратегия, организация и контроль деятельности, повышающие общую эффективность

		компаний.
--	--	-----------

5.2.1. Ответы на вопросы к структуре проекта

4. Структура проекта: «Разработка стандарта обслуживания на предприятии сервиса»

Цель: стандартизация процедур обслуживания клиентов для обеспечения стабильности качества услуг.

Этапы проекта:

1. Сбор данных о пожеланиях и ожиданиях клиентов.
2. Формулировка базовых принципов и правил общения с клиентом.
3. Разработка детализированных инструкций для каждого сотрудника.
4. Введение нормативов на временные затраты по обслуживанию одного клиента.
5. Внедрение KPI и метрик оценки соответствия стандартам.
6. Интеграция стандартов в систему мотивации сотрудников.
7. Проверка соблюдения стандартов и введение регулярных аудитов.
8. Документирование стандартного регламента обслуживания.

5.2.2. Ответы на вопросы к защите проекта

Вопрос	Возможный ответ
1. Какова основная цель разработки стандарта обслуживания на предприятии сервиса и почему она важна для бизнеса?	Основная цель — стандартизация процедур обслуживания клиентов для обеспечения стабильного и высокого качества услуг, что способствует повышению удовлетворенности клиентов, укреплению лояльности и конкурентоспособности предприятия на рынке сервиса
2. Как вы формулировали базовые принципы и правила общения с клиентами? Какие критерии учитывались при их разработке?	Принципы формировались на основе анализа ожиданий клиентов и лучших практик отрасли, с акцентом на вежливость, уважение, прозрачность и оперативность. Учитывались критерии доступности коммуникации, соблюдения этики и создание позитивного клиентского опыта.
3. В чем заключается роль детализированных инструкций для сотрудников и каким образом они способствуют обеспечению стабильного качества сервиса?	Детализированные инструкции обеспечивают единообразие действий сотрудников, минимизируют ошибки и повышают эффективность обслуживания, что гарантирует соблюдение стандартов качества на всех этапах взаимодействия с клиентом
4. Как вы определяли нормативы по временным затратам на обслуживание одного клиента? Какие факторы учитывались при установлении этих нормативов?	Нормативы были установлены на основе анализа текущих процессов, средних временных затрат и ожиданий клиентов. Учитывались сложность запроса, тип услуги и необходимость индивидуального подхода, чтобы обеспечить баланс между качеством и оперативностью.
5. Каким образом стандарты обслуживания интегрируются в систему мотивации сотрудников? Как это влияет на их эффективность?	Стандарты связываются с системой премирования и оценкой эффективности, стимулируя сотрудников соблюдать нормы и повышать качество обслуживания. Это

	повышает мотивацию, ответственность и способствует достижению целей предприятия
--	---

5.3.1. Ответы на вопросы к структуре проекта

Проект: «Разработка сценария тренинга по корректировке навыков персонала предприятия сервиса»

Цель: повышение профессионального мастерства сотрудников путём разработки и проведения практико-ориентированного тренинга.

Этапы проекта:

1. Анализ текущих навыков сотрудников и определение областей для улучшения.
2. Разработка содержания тренингов и сценариев занятий.
3. Подбор практических упражнений и кейсов, имитирующих реальные ситуации.
4. Организация обратной связи и рефлексии участников.
5. Применение ролевых игр и симуляторов для отработки сложных ситуаций.
6. Выполнение итоговой аттестации участников и измерение прогресса.
7. Документирование методики тренинга и разработка рекомендаций по его проведению.

-- Методические рекомендации студенту:

Для успешной защиты проекта важно подробно описать каждый этап, представить наглядные схемы и графики, привести расчеты и аналитические выкладки. Необходимо аргументированно обосновать принятые решения и сформулировать выводы, подтверждающие достижение цели проекта.

5.3.2. Ответы на вопросы к защите проекта

Вопрос	Возможный ответ
1. Какие методы оценки текущих навыков сотрудников вы использовали для выявления областей для улучшения?	Для анализа навыков применялись методы оценки компетенций, включая анкетирование, интервью и метод «360 градусов», что позволило получить всестороннюю обратную связь от коллег, руководства и самих сотрудников. Также использовались тесты и наблюдения за работой в реальных условиях для выявления сильных и слабых сторон персонала.
2. Как вы разрабатывали содержание тренинга и сценарии занятий с учётом выявленных потребностей?	Содержание тренинга формировалось на основе результатов анализа компетенций и выявленных пробелов. При разработке сценариев учитывались реальные рабочие ситуации и типичные проблемы, с которыми сталкиваются сотрудники. Для повышения эффективности использовался модульный подход, включающий теоретические блоки, практические упражнения и ролевые игры, что позволило обеспечить комплексное освоение навыков и их закрепление в условиях, максимально

	приближенных к рабочим.
3. Какие практические упражнения и кейсы вы выбрали для тренинга и почему именно они?	Были выбраны упражнения и кейсы, имитирующие реальные ситуации обслуживания клиентов и внутреннего взаимодействия, включая конфликтные ситуации, работу с возражениями и командное решение задач. Эти упражнения способствуют развитию коммуникативных навыков, стрессоустойчивости и способности принимать решения в нестандартных условиях. Выбор кейсов базировался на частоте и значимости проблем, выявленных в ходе анализа, что обеспечивает максимальную релевантность тренинга.
4. Как организована обратная связь и рефлексия участников во время и после тренинга?	Обратная связь организована через регулярные обсуждения после каждого модуля, групповые и индивидуальные сессии, а также анкетирование для самооценки. Рефлексия стимулируется с помощью вопросов, направленных на осознание личных успехов и областей для улучшения. Такой подход способствует формированию у участников ответственности за собственное развитие и повышает мотивацию к применению новых навыков в работе.
5. Как вы используете ролевые игры и симуляторы для отработки сложных ситуаций и какие результаты ожидаете?	Ролевые игры и симуляторы моделируют сложные клиентские и внутренние ситуации, позволяя участникам тренинга отработать навыки коммуникации, принятия решений и управления конфликтами в безопасной среде. Ожидается, что это повысит уверенность сотрудников, улучшит их профессиональную реакцию и снизит количество ошибок в реальной работе, что в итоге повысит качество обслуживания и удовлетворённость клиентов.
6. Каким образом проводится итоговая аттестация участников и как измеряется прогресс после тренинга?	Итоговая аттестация включает тестирование знаний, оценку практических навыков через выполнение кейсов и наблюдение за ролевыми играми. Прогресс измеряется сравнением результатов до и после тренинга с использованием KPI, таких как уровень удовлетворённости клиентов, скорость и качество обслуживания. Также применяется обратная связь от руководства и коллег.

