

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский
(подпись)
«15» января 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

Современный клиентский сервис
(наименование учебной дисциплины, практики)

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:
Старший преподаватель


(подпись) Стрижко Е.В.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры управления персоналом и
экономической теории от «14» января 2025 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой
Управления персоналом
и экономической теории


(подпись) Чумаченко Г.В.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Современный клиентский сервис»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Какая из перечисленных составляющих *не относится* к составляющим сервиса?

- А) Персонал
- Б) Процессы
- В) Цена
- Г) Окружение

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

2. Выберите один правильный ответ

Что означает термин “клиентоориентированность”?

- А) Ориентацию на внутренние процессы компании
- Б) Ориентацию на потребности и ожидания клиентов
- В) Ориентацию на конкурентов
- Г) Ориентацию на прибыль любой ценой

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

3. Выберите один правильный ответ

Что является *первым этапом* обслуживания клиентов?

- А) Завершение обслуживания
- Б) Выявление потребностей
- В) Приветствие и установление контакта
- Г) Предоставление услуги/продажа товара

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

4. Выберите один правильный ответ

Какой из способов *наиболее эффективен* для повышения лояльности клиентов?

- А) Снижение цен
- Б) Предоставление скидок
- В) Индивидуальный подход и учет потребностей
- Г) Массовая реклама

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

5. Выберите один правильный ответ

Зачем нужны типологии клиентов?

- А) Чтобы упростить общение с клиентами
- Б) Чтобы лучше понимать потребности и ожидания разных типов клиентов
- В) Чтобы стандартизировать обслуживание
- Г) Все вышеперечисленное

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

6. Выберите один правильный ответ

Что такое эмоциональный интеллект?

- А) Способность быстро решать математические задачи
- Б) Способность понимать и управлять своими эмоциями и эмоциями других людей
- В) Способность запоминать большие объемы информации
- Г) Наличие лидерских качеств

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

7. Выберите один правильный ответ

Какая основная цель модели коммуникации Шульца фон Туна?

- А) Описать процесс коммуникации с точки зрения психологии
- Б) Выделить четыре аспекта сообщения: факты, самораскрытие, отношения, призыв
- В) Показать различия в общении между разными людьми
- Г) Все вышеперечисленное

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между термином и его определением.

Определение/Характеристика	Термин/Понятие
1) Выражение недовольства клиента качеством товара, услуги или обслуживания.	А) Жалоба
2) Способность понимать и разделять чувства другого человека. Важное качество для эффективной работы с жалобами.	Б) Эмпатия
3) Техника, позволяющая понять суть проблемы клиента, проявить внимание и продемонстрировать заинтересованность в ее решении.	В) Активное слушание

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

2. Установите соответствие между термином и его определением.

Определение/Характеристика	Термин/Понятие
1) Показатель, измеряющий готовность клиентов рекомендовать компанию.	А) Индекс NPS
2) Показатель, измеряющий уровень удовлетворенности клиентов.	Б) Индекс CSI
3) Приверженность клиентов к компании и готовность повторно обращаться к ее услугам.	В) Лояльность

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В
Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Расположите этапы дизайн-мышления в правильной последовательности:
- А) Прототипирование
 - Б) Эмпатия
 - В) Тестирование
 - Г) Определение проблемы
 - Д) Генерация идей
- Правильный ответ: Б, Г, Д, А, В
Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Заполните пропущенное слово (словосочетание):
Основными составляющими сервиса являются персонал, процессы, окружение и _____.
Правильный ответ: цена
Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)
2. Заполните пропущенное слово (словосочетание):
Понимание типологий клиентов позволяет адаптировать _____ к различным типам клиентов.
Правильный ответ: обслуживание
Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)
3. Заполните пропущенное слово (словосочетание):
На этапе _____ происходит установление первого контакта с клиентом.
Правильный ответ: приветствия
Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

4. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Ассертивное поведение предполагает отстаивание своих интересов, уважая интересы _____.

Правильный ответ: других

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

5. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Модель коммуникации Шульца фон Туна выделяет четыре стороны сообщения: факты, самораскрытие, отношения и _____.

Правильный ответ: призыв

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

6. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Дизайн-мышление – это подход к решению проблем, ориентированный на понимание потребностей _____.

Правильный ответ: клиентов

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

7. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Индекс лояльности (NPS) измеряет вероятность того, что клиент _____ компанию.

Правильный ответ: порекомендует

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Ответьте на вопрос:*

Раскройте понятие “клиентоориентированность”. Почему клиентоориентированный подход является ключевым для успеха современного бизнеса?

Правильный ответ:

Клиентоориентированность: Постановка потребностей клиента в центр всех бизнес-процессов и решений.

Ключевой фактор успеха: Обеспечивает лояльность, привлечение новых клиентов, конкурентное преимущество, повышение прибыльности.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

2. *Ответьте на вопрос:*

Почему важно эффективно управлять жалобами и претензиями клиентов? Какие преимущества дает предприятиям наличие системы управления жалобами?

Правильный ответ:

Важность управления жалобами: Возможность исправить ошибки, удержать клиентов, получить ценную обратную связь, улучшить качество сервиса.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. *Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.*

Какие технологии используются в современном клиентском сервисе? Опишите основные функции и преимущества каждой технологии.

Время выполнения: 10 мин.

Ожидаемый результат:

Технологии:

CRM-системы: Управление данными о клиентах, автоматизация процессов.

Чат-боты: Автоматизация ответов на вопросы, поддержка 24/7.

Оmnikanальность: Интеграция всех каналов коммуникации.

Help Desk: Автоматизация обработки заявок и обращений.

Системы аналитики: Сбор и анализ данных о клиентах.

Преимущества: Повышение эффективности, улучшение качества обслуживания, снижение затрат.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.4)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Современный клиентский сервис» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Председатель учебно-методической комиссии
института управления и государственной службы _____ Студеникина В.П.

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)