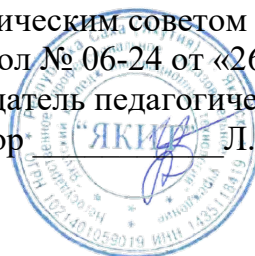


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Григорьев Сергей Сергеевич
Должность: Заместитель директора по информатизации и цифровизации
Дата подписания: 27.03.2025 08:38:43
Уникальный программный ключ:
33b52346aed603d1e29801db513455d4dfc35e27

НПОУ «ЯКУТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДЕНО
педагогическим советом
(протокол № 06-24 от «26» июня 2024)
Председатель педагогического совета
Директор _____ Л.Н. Цой



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ **по учебной дисциплине МДК.01.01 Обработка поступающих запросов на** **обслуживание от клиентов**

программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих
среднего профессионального образования

09.01.05 Оператор технической поддержки

Якутск 2024

Комплект ФОС включен в учебно-методическую документацию для аттестации обучающихся на соответствие требованиям образовательной программы по профессии: 09.01.05 Оператор технической поддержки.

Рассмотрено и одобрено на заседании отделения информационных технологий и туризма.

Протокол заседания № 9/1 от 21 мая 2024 г. Председатель: Пронин И.В.

Разработчик: Баишева Р.А.

СОГЛАСОВАНО: Заместитель директора по МР – Зайцева Д.А. в 2024-2025 учебном году. Протокол №06-24 от «24» июня 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта фондов оценочных средств	4
1.1. Область применения.....	4
1.2. Объекты оценивания – результаты освоения учебной дисциплине.....	4
1.3. Формы контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплине.....	5
1.4. Система оценивания комплекта ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации.....	8
2. Текущий контроль и оценка результатов обучения учебной дисциплины.....	9
3. Промежуточная аттестация по учебной дисциплине.....	21

1. Паспорт комплекта фонда оценочных средств

1.1 Область применения

Комплект фонда оценочных средств (ФОС) предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины МДК.01.01 Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки.

1.2. Объекты оценивания – результаты освоения учебной дисциплины МДК.01.01. Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов.

Комплекс ФОС позволяет оценивать следующие результаты освоения учебной дисциплины МДК.01.01. Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов в соответствии с ФГОС по профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии: ПК и ОК, которые актуализируются при изучении профессионального модуля:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 1.1. Обработать поступающие запросы на обслуживание от клиентов

ПК 1.2. Инструктировать клиентов в решении типовых запросов

ПК 1.3. Документировать сведения об устройствах и запросах клиентов с применением инструментария баз знаний.

1.3. Формы контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины МДК.01.01. Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов

Контроль и оценка результатов освоения – это выявление, измерение и оценивание знаний, умений и формирующихся общих и профессиональных компетенций в рамках освоения учебной дисциплины МДК 01.01. Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов.

В соответствии с учебным планом профессии 09.01.05 Оператор технической поддержки, рабочей программой дисциплины учебной дисциплины МДК 01.01. Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов, предусматривает текущий и промежуточный контроль результатов освоения.

1.3.1 Формы текущего контроля

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляемую на протяжении курса обучения.

Текущий контроль результатов освоения учебной дисциплины МДК 01.01. Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов в соответствии с рабочей программой и календарно-тематическим планом происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- выполнение и защита лабораторных работ.

Во время проведения учебных занятий дополнительно используются следующие формы текущего контроля – устный опрос, решение задач, тестирование по темам отдельных занятий.

Выполнение и защита лабораторных работ. Лабораторные работы проводятся с целью усвоения и закрепления практических умений и знаний, овладения профессиональными компетенциями. В ходе лабораторной работы студенты приобретают умения, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплиной МДК 01.01. Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов, учатся самостоятельно работать с оборудованием лаборатории, проводить эксперименты, анализировать полученные результаты и делать выводы, подтверждать теоретические положения лабораторным экспериментом.

Список лабораторных работ:

Лабораторное занятие № 1. Создание списка заявок клиентов в типовой структуре.

Лабораторное занятие № 2. Определение приоритета заявок.

Лабораторное занятие № 3. Освоение инструментария по обработке заявок.

Лабораторное занятие № 4. Поиск информации в корпоративной базе знаний.

Лабораторное занятие № 5. Сбор заявок по электронной почте.

Лабораторное занятие № 6. Сбор заявок из социальных сетей.

Лабораторное занятие № 7. Сбор заявок с портала самообслуживания.

Лабораторное занятие № 8. Регистрация и сортировка заявок с присвоением приоритета.

Сводная таблица по применяемым формам и методам текущего контроля и оценки результатов обучения

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Освоение умения:	
– создавать списки заявок в сервисе для поддержки клиентов; оперативно реагировать на поступающие инциденты и запросы; обрабатывать инциденты и запросы с первого раза, без потерь времени на доработки; – устанавливать и контролировать сроки на обработку запросов пользователей; – работать с различными операционными системами; – работать с компьютером на уровне опытного пользователя; анализировать и решать типовые запросы клиентов; – объяснять клиентам пути решения возникшей проблемы; – координировать решение типовых проблем, с которыми обратился клиент, со специалистами соответствующих технических подразделений организации (специалистами второго уровня технической поддержки); – обрабатывать информацию с использованием современных технических средств; – работать с информационными системами и	Тест Лабораторная работа Устный и письменный ответ

базами данных клиентов, поддерживаемым оборудованием и программным обеспечением; – сопровождать техническую документацию по объектам инфокоммуникационных систем; – пользоваться нормативно-технической документацией в области инфокоммуникационных технологий.	
Усвоенные знания:	
– программное обеспечение для регистрации и обработки заявок; – порядок обработки обращений в службу поддержки; – роли в структурной системе поддержки; – этика делового общения; – регламент обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки; – основные технические характеристик и архитектуру поддерживаемых инфокоммуникационных и/или их составляющих; – типовые решения и ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по поддерживаемым инфокоммуникационным системам и/или их составляющим; – терминология и правила чтения технической документации; – принципы классификации и кодирования информации; – руководства пользователя, предоставленные разработчиками поддерживаемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих; – организационная структура организации; основы психологии; отраслевые и локальные нормативно-правовые акты, действующие в организации.	Тест Лабораторная работа Устный и письменный ответ

Контролируемые разделы / темы	Код и этапы формирования компетенции (или ее части)	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточная аттестация
Тема 1.1. Основы работы службы техподдержки	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.	Конспект темы, Устный опрос, Лабораторные работы №1, 2.	экзамен

Тема 1.2. Программное обеспечение для регистрации и обработки заявок	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.	Конспект темы, Устный опрос, Лабораторные работы №3,4,5,6,7,8.	экзамен
---	---	---	---------

1.3.1 Форма промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине – экзамен, спецификация которого содержится в данном комплекте ФОС.

1.4 Система оценивания комплекта ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации

При оценивании лабораторной работы студента учитывается следующее:

- качество выполнения лабораторной части работы;
- качество оформления отчета по работе;
- качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

Каждый вид работы оценивается по пяти бальной шкале.

Оценка	Кол-во баллов	Критерии оценки
отлично	91 - 100	студент должен: продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний материала; исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; правильно формулировать определения; продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; уметь сделать выводы по излагаемому материалу
хорошо	71 - 90	студент должен: продемонстрировать достаточно полное знание материала; продемонстрировать знание основных теоретических понятий; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; продемонстрировать умение ориентироваться в литературе; уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу
удовлетворительно	51 - 70	студент должен: продемонстрировать общее знание изучаемого материала; знать основную рекомендуемую программой дисциплины учебную литературу; уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины.

неудовлетворительно	менее 51	ставится в случае: незнания значительной части программного материала; не владения понятийным аппаратом дисциплины; существенных ошибок при изложении учебного материала; неумения строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; неумения делать выводы по излагаемому материалу.
---------------------	----------	---

2. Текущий контроль и оценка результатов обучения учебной дисциплины МДК 01.01. Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов

Лабораторное занятие № 1. Создание списка заявок клиентов в типовой структуре

1. Создайте рабочую книгу и сохраните ее в своей папке под именем **Заказы (Ваша фамилия)**.

2. Первому листу присвойте имя **Клиенты**. Для этого 2 раза щелкните на ярлык Лист1 и переименуйте его в Клиенты.

3. Введите в ячейку A1 заголовок первого столбца – *Название фирмы*. Затем переместите указатель мыши в первую ячейку второго столбца. Для этого нажмите на клавишу [Tab] или стрелку ®. Следует в ячейки A1-I1 ввести следующие заголовки:

A1®*Название фирмы*-(любое название фирмы)

B1®*Код*-(любое четырехзначное число, у каждой фирмы свой код, т.е. нет двух одинаковых кодов)

C1®*Контактная персона*-(представитель фирмы, ответственный за контакты с клиентами: фамилия И.О.)

D1®*Индекс*

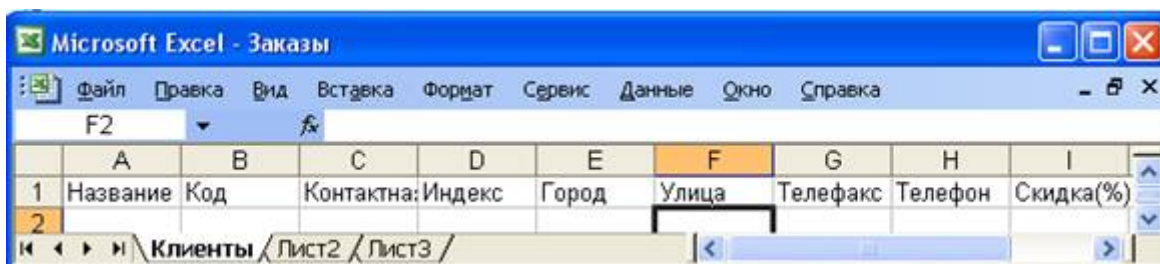
E1®*Город*

F1®*Улица*

G1®*Телефакс*

H1®*Телефон*

I1PСкидка(%)-(указывается скидка в числовом выражении, т.е. 0,15 или 0,3 и т.д.)



4. **Ввод записей.** Для этого находясь в следующей строке заполненной области выбрать в меню **Данные** **РФорма**. Нажмите **ОК**. Откроется диалоговое окно формы данных **Клиенты**.

Введите список 15 фирм. Фирмы распределите по 5 городам. Набрав первую запись нажмите на кнопку **Добавить**.

5. **Форматирование таблицы.** Для ячеек I2-I14 задайте процентный стиль (для этого выделите данный диапазон и нажмите на кнопку **Процентный формат** на панели инструментов **Форматирование**).

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	название фирмы	код	контактная персона	индекс	город	адрес	телефон	факс	скидка(%)
2	КазМыс	1478	Дакенов	487956	Астана	Пушкина 45	784596	698547	10%
3	Кармет	2314	Серигов	62398	Атырау	Абая,25	147536	65787	15%
4	Кронт	2658	Карибаев	63985	Астана	Турсун-Заде	54782	32564	20%
5	Чтиво	5478	Кошимбаев	489562	Астана	Абая,25	23658	65471	20%
6	Карол	5554	Сарсенова	58476	Алматы	Абая,36	47856	58476	12%
7	Камила	5786	Кошкинбаев	65239	Семей	Калинина,28	65478	32548	15%
8	Валем	6514	Сабуров	48562	Алматы	Исиналиева,36	48659	3256	10%
9	Мика	6584	Мауленова	3256	Семей	Фурманова	45128	36589	10%
10	Фасад	6598	Даулетбаев	487652	Шымкент	Сейфуллина,58	58964	32147	10%
11	Моника	6845	Чингизов	65871	Алматы	Советская,65	65487	68754	12%
12	Совет	8745	Салимова	65214	Шымкент	Орбита,65	65239	562147	15%
13	Самат	9856	Акынов	69584	Атырау	Ташкентская,65	25698	98564	15%
14	Асем	9858	Мапенов	69586	Семей	Абая,32	25699	98566	15%

6. **Сортировка** **данных.** Необходимо выбрать **В** меню **Данные** **↗Сортировка**. В диалоговом окне выбрать первый критерий сортировки **Код** и второй критерий **Город** и **ОК**.

7. **Фильтрация** **данных.** Выбрать **В** меню **Данные** **↗Фильтр/Атофильтр**. После щелчка на имени этой команды в первой строке рядом с заголовком каждого столбца появиться кнопка со стрелкой. С ее помощью можно открыть список, содержащий все значения полей в столбце. Выберите название одного из городов в **Город**. Кроме значений полей, каждый список содержит еще три элемента: *(Все)*, *(Первые 10...)* и *(Условие...)*. Элемент *(Все)* предназначен для восстановления отображения на экране всех записей после применения фильтра. Элемент *(Первые 10...)* обеспечивает автоматическое представление на экране десяти первых записей списка. Если вы занимаетесь составлением всевозможных рейтингов, главная задача которых состоит в определении лучшей десятки, воспользуйтесь этой функцией. Последний элемент - используется для формирования более сложного критерия отбора, в котором можно применить условные операторы *И* и *ИЛИ*.

8. Установите курсор в любую заполненную ячейку и выполните следующие действия: в меню **Формат** **↗Автоформат** **↗Список 2**.

Создание списка товаров

Второй список будет содержать данные о предлагаемых нами товарах.

1. Перейдите на второй лист рабочей книги, щелкнув на ярлычке *Лист2*, и присвойте ему имя *Товары*.

2. Список, создаваемый на рабочем листе *Товары*, должен состоять из трех столбцов: *Номер*, *Наименование товара* и *Цена*. Введите указанные имена в ячейки *A1-C1*.

3. Теперь приступаем к вводу данных. Желательно, чтобы номера товаров были расположены по возрастанию.

Номер товара	Наименование товара	Цена
101	Компьютер Pentium-2	999
102	Компьютер Pentium-3	1200
103	Компьютер Pentium-4	1250
104	Компьютер Pentium-5-100	1300
201	Принтер лазерный HP	600
202	Принтер лазерный Samsung	450
203	Принтер струйный HP	350
204	Принтер матричный Epson	300
301	Монитор 17"	250
302	Монитор 19"	300
303	Монитор 21"	600

4. Цены должны вводиться в таком виде: 1150, 200 или 3000. Затем диапазон C2-C12 форматируем следующим образом в меню **Формат Ячейки Число Денежный Обозначение (\$Английский(США); число десятичных знаков=0) ОК. Формат Автоформат Список 3.**

Номер товара	Наименование товара	Цена
101	Компьютер Pentium-2	\$999
102	Компьютер Pentium-3	\$1 200
103	Компьютер Pentium-4	\$1 250
104	Компьютер Pentium-5-100	\$1 300
201	Принтер лазерный HP	\$600
202	Принтер лазерный Samsung	\$450
203	Принтер струйный HP	\$350
204	Принтер матричный Epson	\$300
301	Монитор 17"	\$250
302	Монитор 19"	\$300
303	Монитор 21"	\$600

Лабораторное занятие № 2. Определение приоритета заявок.

Цель занятия: Научиться определять приоритет заявок на обслуживание в ИТ-системе, используя различные методы и критерии. Цель – отработать навыки приоритизации задач в условиях ограниченных ресурсов и разных уровней критичности.

Необходимые материалы:

Набор карточек или лист с описанием различных заявок (минимум 10-15). Заявки должны описывать различные проблемы, отличающиеся по степени критичности, срочности и влиянию на бизнес-процессы. Примеры:

Сбой сервера базы данных.

Медленная работа веб-приложения.

Запрос на установку нового программного обеспечения.

Проблема с доступом к электронной почте у одного пользователя.

Сбой сетевого оборудования в офисе.

Вирусное заражение рабочей станции.

Запрос на консультацию по работе с программным обеспечением.

Проблема с принтером.

Сбой системы резервного копирования.

Не работает корпоративная телефонная связь.

Таблица для записи приоритетов (можно использовать электронную таблицу).

(Опционально) Матрица приоритезации (например, матрица Эйзенхауэра).

Ход работы:

Часть 1: Анализ заявок.

1. Описание заявок: Каждый студент получает набор заявок. Важно внимательно изучить описание каждой заявки и определить:

Критичность: Насколько серьезно данное событие влияет на работу организации в целом? (высокая, средняя, низкая)

Срочность: Насколько быстро необходимо решить данную проблему? (высокая, средняя, низкая)

Воздействие на бизнес: Как данная проблема влияет на выполнение бизнес-задач? (большое, среднее, малое)

Затраты на простой: Какие потенциальные потери несет компания из-за данной проблемы? (высокие, средние, низкие)

2. Классификация заявок: Студенты классифицируют заявки по указанным выше критериям.

Часть 2: Определение приоритета.

1. Выбор метода приоритизации: Студенты выбирают метод приоритизации заявок:

Метод ранжирования: Заявки ранжируются от самой важной к наименее важной на основе совокупности критериев (критичность, срочность, влияние на бизнес).

Матрица приоритезации (например, матрица Эйзенхауэра): Заявки размещаются на матрице по осям «Срочность» и «Важность».

Балльная система: Каждому критерию присваивается определенное количество баллов, и общий балл определяет приоритет заявки.

2. Присвоение приоритетов: Студенты присваивают приоритеты заявкам, используя выбранный метод. Необходимо обосновать свой выбор приоритета для каждой заявки.

Часть 3: Обсуждение и сравнение результатов.

1. Представление результатов: Каждый студент представляет свои результаты, обосновывая присвоенные приоритеты.

2. Обсуждение различий: Обсуждаются различия в присвоенных приоритетах и обоснования этих различий. На этом этапе важно понять, почему разные студенты присвоили разные приоритеты одним и тем же заявкам. Обсуждение должно выявить сильные и слабые стороны различных методов приоритизации.

3. Оптимальный подход: Группа пытается выработать общий подход к приоритизации заявок, учитывающий все важные критерии и минимизирующий возможные ошибки.

Отчет:

Отчет должен содержать:

Список заявок с описанием и присвоенными критериями (критичность, срочность, воздействие на бизнес, затраты на простой).

Таблицу с присвоенными приоритетами для каждой заявки и кратким обоснованием.

Описание использованного метода приоритизации.

Обсуждение различий в подходах к приоритизации и выводы о наиболее эффективном методе.

Дополнительные задания (опционально):

Использование программного обеспечения для управления заявками (тикетной системы).

Моделирование ситуации с ограниченными ресурсами (например, ограниченное количество специалистов).

Работа с реальными данными из системы управления заявками (если доступна).

Лабораторное занятие № 3. Освоение инструментария по обработке заявок

Цель занятия: Ознакомиться с инструментами и технологиями, используемыми для обработки заявок в ИТ-поддержке (тикетные системы, системы мониторинга, базы знаний). Научиться эффективно использовать выбранные инструменты для регистрации, обработки и закрытия заявок.

Необходимые материалы:

Доступ к тикетной системе (например, Jira Service Management, Zendesk, ServiceNow – можно использовать демо-версию или учебную среду).

Документация по выбранной тикетной системе.

Набор тестовых заявок (с различными уровнями сложности и описанием проблемы).

(Опционально) Доступ к системе мониторинга (например, Nagios, Zabbix – для наблюдения за состоянием системы).

Методика проведения:

Изучение тикетной системы: Изучите интерфейс и функциональность тикетной системы. Обратите внимание на возможности:

Регистрация новых заявок (создание тикетов).

Классификация заявок (присвоение категорий, приоритетов).

Назначение заявок исполнителям.

Добавление комментариев и обновление статуса.

Закрытие заявок.

Генерация отчетов.

Практическое задание: Используя тестовые заявки, выполните следующие действия:

Зарегистрируйте заявки в системе.

Присвойте каждой заявке соответствующий приоритет и категорию.

Добавьте необходимую информацию (описание проблемы, шаги по воспроизведению, ожидаемый результат).

Просмотрите отчеты системы.

Анализ работы: Проанализируйте эффективность работы с тикетной системой. Обсудите преимущества и недостатки используемого инструментария.

Лабораторное занятие № 4. Поиск информации в корпоративной базе знаний

Цель занятия: Научиться эффективно искать и использовать информацию в корпоративной базе знаний для решения проблем и обработки заявок. Развить навыки формулировки поисковых запросов и оценки релевантности найденной информации.

Необходимые материалы:

Доступ к корпоративной базе знаний (Wiki, внутренний портал, система документации). Можно создать упрощенную модель базы знаний для учебных целей.

Список тестовых вопросов, связанных с типичными проблемами в ИТ-инфраструктуре.

Методика проведения:

Изучение базы знаний: Ознакомьтесь со структурой и содержанием корпоративной базы знаний. Обратите внимание на систему поиска и навигации.

Поиск информации: Используя тестовые вопросы, найдите ответы в базе знаний. Запишите время, затраченное на поиск, и оцените релевантность найденной информации.

Анализ эффективности поиска: Проанализируйте эффективность поиска информации. Обсудите, какие стратегии поиска оказались наиболее эффективными. Какие термины и ключевые слова использовались?

Улучшение поисковых запросов: Попробуйте сформулировать более точные поисковые запросы для повышения эффективности поиска.

Лабораторное занятие № 5. Сбор заявок по электронной почте

Цель занятия: Отладить процесс сбора и обработки заявок, поступающих по электронной почте. Научиться правильно классифицировать, распределять и обрабатывать такие заявки.

Необходимые материалы:

Электронная почта, настроенная для приема заявок (можно использовать отдельный почтовый ящик или папку).

Список тестовых электронных писем с различными заявками (проблемы с доступом, программные ошибки, запросы на установку ПО и т.д.).

(Опционально) Система автоматизации обработки почты (например, фильтры, правила, интеграция с тикетной системой).

Методика проведения:

Настройка почтового ящика: Настройте почтовый ящик для приема заявок. Создайте правила для автоматической сортировки и обработки писем (если необходимо).

Обработка тестовых писем: Обработайте тестовые письма, классифицируйте заявки, присвойте приоритеты и распределите их исполнителям (в рамках учебной модели).

Анализ процесса: Оцените эффективность процесса обработки заявок по электронной почте. Обсудите возможные улучшения процесса и варианты автоматизации.

Отчетность: Подготовьте отчет о количестве обработанных заявок, времени обработки и любых проблемах, возникших в процессе.

Лабораторное занятие № 6. Сбор заявок из социальных сетей.

Цель занятия: Научиться отслеживать и обрабатывать заявки пользователей, поступающие через социальные сети. Определить методы эффективного мониторинга, классификации и ответа на запросы в социальных сетях.

Необходимые материалы:

- аккаунты в социальных сетях (Facebook, ВКонтакте, Twitter, Instagram - для учебных целей можно использовать тестовые аккаунты или публичные страницы).
- список тестовых сообщений/комментариев, имитирующих запросы пользователей (проблемы, вопросы, предложения).
- (Опционально) Инструменты для мониторинга социальных сетей (например, Brand24, Talkwalker — можно использовать бесплатные версии или демо-доступ).
- документация по выбранным инструментам.
- процедура обработки заявок из социальных сетей (можно разработать совместно).

Методика проведения:

1. Мониторинг социальных сетей: Используя аккаунты и/или инструменты мониторинга, отслеживайте тестовые сообщения/комментарии, имитирующие запросы пользователей.
2. Классификация и приоритизация: Классифицируйте полученные заявки по типу проблемы, срочности и приоритету.

3. **Формулирование ответов:** Сформулируйте ответы на запросы пользователей, учитывая специфику каждой социальной сети и особенности коммуникации с пользователями.

4. **Обработка заявок:** Имитируйте обработку заявок, используя созданную процедуру. Зарегистрируйте заявки в тикетной системе (если используется).

5. **Анализ эффективности:** Оцените эффективность процесса сбора и обработки заявок из социальных сетей. Обсудите трудности, возникшие в процессе, и пути их преодоления.

Лабораторное занятие № 7. Сбор заявок с портала самообслуживания

Цель занятия: Изучить функционал портала самообслуживания и освоить методы сбора и обработки заявок, поступающих через него. Научиться анализировать статистику использования портала.

Необходимые материалы:

- доступ к portalу самообслуживания (можно использовать демо-версию или учебную среду).
- документация по portalу самообслуживания.
- список тестовых сценариев использования портала (создание заявок, поиск информации, изменение данных и т.д.).

Методика проведения:

1. **Изучение функционала портала:** Изучите возможности портала самообслуживания. Обратите внимание на функции создания заявок, поиска информации, управления профилем и т.д.

2. **Практическая работа:** Используя тестовые сценарии, создайте заявки, найдите информацию и выполните другие действия на портале.

3. Анализ статистики: Проанализируйте статистику использования портала (если доступна). Определите, какие разделы портала используются чаще всего, какие заявки наиболее распространены.

4. Оценка эффективности: Оцените удобство и эффективность использования портала самообслуживания для пользователей. Предложите рекомендации по улучшению функциональности портала.

Лабораторное занятие № 8. Регистрация и сортировка заявок с присвоением приоритета

Цель занятия: Закрепить навыки регистрации, сортировки и присвоения приоритетов заявкам, поступающим из разных каналов. Оптимизировать процесс обработки заявок для повышения эффективности работы службы поддержки.

Необходимые материалы:

- набор заявок из разных источников (электронная почта, социальные сети, портал самообслуживания, тикетная система — можно использовать данные из предыдущих занятий).
- тикетная система (или аналогичный инструмент для регистрации и обработки заявок).
- процедура присвоения приоритетов заявкам (из предыдущих занятий или разработанная самостоятельно).

Методика проведения:

1. Регистрация заявок: Зарегистрируйте все заявки в тикетной системе.
2. Сортировка и классификация: Сортируйте заявки по типу проблемы, источнику поступления и статусу.
3. Присвоение приоритетов: Присвойте каждой заявке приоритет, используя выбранную процедуру. Обоснуйте свой выбор приоритета.

4. Анализ и оптимизация: Проанализируйте процесс обработки заявок. Оцените эффективность используемых методов и предложите рекомендации по оптимизации процесса. Обсудите проблемы, связанные с присвоением приоритетов и классификацией заявок.

3. Промежуточная аттестация по учебные дисциплины МДК

01.01. Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов

Контрольные вопросы для экзамена:

1. Что такое запрос на обслуживание?
2. Какие виды запросов на обслуживание вы знаете?
3. Каковы основные этапы обработки запроса на обслуживание?
4. Какова роль клиента в процессе обработки запроса?
5. Какие документы могут сопровождать запрос на обслуживание?
6. Каковы источники поступления запросов на обслуживание от клиентов?
7. Какие методы используются для сбора и регистрации запросов?
8. Как важен письменный и устный формат запроса на обслуживание?
9. Какие сведения необходимо собрать при получении запроса от клиента?
10. Какова значимость корректного оформления запроса на обслуживание?
11. Как проводится первоначальный анализ запроса?
12. Какие критерии используются для оценки срочности запроса?
13. Как определить, какие ресурсы понадобятся для выполнения запроса?
14. Какова важность корректной классификации запроса на обслуживание?
15. Какие действия необходимо предпринять, если запрос не соответствует требованиям?

16. Как устанавливается порядок выполнения запроса?
17. Какие комиссии или группы могут быть вовлечены в обработку запроса?
18. Какова процедура информирования клиента о статусе его запроса?
19. Как осуществляется координация между различными подразделениями в процессе обработки запросов?
20. Что делать, если запрос клиента невозможно выполнить?
21. Как фиксируется результат обработки запроса на обслуживание?
22. Какие данные необходимо сохранить после завершения обработки запроса?
23. Какова роль обратной связи от клиента в процессе обработки запроса?
24. Как организуется анализ выполненных запросов для улучшения качества обслуживания?
25. Какие меры предпринимаются в случае выявления недостатков в обработке запросов?
26. Какое значение имеет соблюдение конфиденциальности при обработке запросов?
27. Какие нормы законодательства регулируют вопросы обработки запросов от клиентов?
28. Какова этика общения с клиентами в процессе обработки их запросов?
29. Какие действия могут быть предприняты в случае жалоб клиентов на качество обслуживания?
30. Как обеспечивается соблюдение прав потребителей в процессе обработки запросов?

Ответы:

1. Что такое запрос на обслуживание?

Запрос на обслуживание — это формализованное обращение клиента к организации с просьбой о предоставлении определенной услуги, выполнении работ, решении проблемы или предоставлении информации в рамках договорных отношений или стандартных процедур обслуживания.

2. Какие виды запросов на обслуживание вы знаете?

- Информационные запросы (получение справок, консультаций)
- Запросы на изменение (модификация услуг, настроек)
- Сервисные запросы (стандартные услуги)
- Запросы на устранение неисправностей (инциденты)
- Запросы на доступ (к системам, ресурсам)
- Запросы на техническую поддержку
- Запросы на обслуживание оборудования
- Запросы на документацию

3. Каковы основные этапы обработки запроса на обслуживание?

1. Регистрация и прием запроса
2. Классификация и категоризация
3. Первичный анализ и оценка
4. Назначение исполнителя
5. Выполнение запроса
6. Проверка результатов
7. Информирование клиента
8. Закрытие запроса и документирование

4. Какова роль клиента в процессе обработки запроса?

Клиент инициирует запрос, предоставляет необходимую информацию, может участвовать в уточнении деталей, тестировании решений, оценке результатов и предоставлении обратной связи. Клиент также может отслеживать статус запроса и подтверждать его выполнение.

5. Какие документы могут сопровождать запрос на обслуживание?

- Заявка на обслуживание
- Договор на оказание услуг
- Техническое задание
- Акт выполненных работ
- Гарантийный талон
- Чеки и квитанции
- Фотографии или видео проблемы
- Техническая документация
- Отчеты о диагностике

6. Каковы источники поступления запросов на обслуживание от клиентов?

- Телефонные звонки
- Электронная почта
- Веб-формы на сайте
- Мобильные приложения
- Личное обращение в офис
- Социальные сети и мессенджеры
- Системы самообслуживания
- Письменные обращения
- Партнерские каналы

7. Какие методы используются для сбора и регистрации запросов?

- CRM-системы
- Help Desk и Service Desk системы
- Электронные журналы регистрации
- Формы обратной связи
- Автоматизированные системы обработки обращений
- Колл-центры с записью разговоров

- Чат-боты
- Бумажные журналы регистрации
- Интеграция с корпоративными системами

8. Как важен письменный и устный формат запроса на обслуживание?

Письменный формат обеспечивает документирование запроса, четкость формулировок, возможность анализа и отслеживания, юридическую значимость. Устный формат позволяет быстро реагировать, уточнять детали, обеспечивает эмоциональный контакт. Оптимально использование обоих форматов: устное обращение с последующей письменной фиксацией.

9. Какие сведения необходимо собрать при получении запроса от клиента?

- Контактные данные клиента
- Описание проблемы или потребности
- Дата и время обращения
- Приоритетность и срочность
- История предыдущих обращений
- Технические детали (модель устройства, версия ПО)
- Предпочтительный способ связи
- Ожидания клиента по срокам и результатам
- Дополнительные материалы (фото, документы)

10. Какова значимость корректного оформления запроса на обслуживание?

Корректное оформление обеспечивает точное понимание потребностей клиента, минимизирует риск ошибок, ускоряет обработку, позволяет правильно распределить ресурсы, создает юридическую основу для взаимодействия, повышает эффективность обслуживания и удовлетворенность клиента.

11. Как проводится первоначальный анализ запроса?

Первоначальный анализ включает:

- Определение типа и категории запроса
- Оценку сложности и срочности
- Проверку полноты информации
- Сопоставление с типовыми ситуациями
- Определение необходимых ресурсов
- Проверку возможности выполнения
- Предварительную оценку сроков
- Определение ответственного подразделения

12. Какие критерии используются для оценки срочности запроса?

- Влияние на бизнес-процессы клиента
- Количество затронутых пользователей
- Наличие угрозы безопасности
- Финансовые последствия невыполнения
- Договорные обязательства и SLA
- Законодательные требования
- Технические риски
- Репутационные риски
- Взаимосвязь с другими процессами

13. Как определить, какие ресурсы понадобятся для выполнения запроса?

Для определения необходимых ресурсов анализируют:

- Тип и сложность запроса
- Требуемую квалификацию специалистов
- Необходимое оборудование и материалы
- Программное обеспечение
- Временные затраты
- Доступность специалистов
- Историю аналогичных запросов

- Бюджетные ограничения
- Необходимость привлечения сторонних организаций

14. Какова важность корректной классификации запроса на обслуживание?

Корректная классификация позволяет:

- Направить запрос нужным специалистам
- Определить приоритет обработки
- Применить соответствующие процедуры
- Оптимизировать использование ресурсов
- Обеспечить соблюдение SLA
- Собирают статистику для анализа
- Выявлять системные проблемы
- Улучшать качество обслуживания

15. Какие действия необходимо предпринять, если запрос не соответствует требованиям?

- Связаться с клиентом для уточнения информации
- Запросить дополнительные данные или документы
- Предложить альтернативные варианты решения
- Перенаправить запрос в соответствующее подразделение
- Объяснить клиенту причины несоответствия
- Предложить помощь в корректном оформлении запроса
- Зафиксировать причины отклонения
- При необходимости эскалировать запрос на более высокий уровень

16. Как устанавливается порядок выполнения запроса?

Порядок выполнения устанавливается на основе:

- Приоритетности запроса
- Сроков, указанных в SLA
- Доступности необходимых ресурсов

- Логической последовательности действий
- Зависимостей между задачами
- Согласования с клиентом
- Технологических требований
- Оптимизации рабочих процессов

17. Какие комиссии или группы могут быть вовлечены в обработку запроса?

- Группа первичной обработки (Front Office)
- Технические специалисты (Back Office)
- Экспертные группы по направлениям
- Комиссии по сложным случаям
- Группа контроля качества
- Руководители подразделений
- Юридический отдел
- Финансовый отдел
- Внешние подрядчики и партнеры

18. Какова процедура информирования клиента о статусе его запроса?

Процедура включает:

- Автоматические уведомления о регистрации запроса
- Регулярные обновления статуса через выбранные каналы связи
- Информирование о промежуточных результатах
- Уведомления о задержках или проблемах
- Запрос дополнительной информации при необходимости
- Информирование о завершении работ
- Предоставление отчетов о выполненных действиях
- Получение обратной связи

19. Как осуществляется координация между различными подразделениями в процессе обработки запросов?

Координация осуществляется через:

- Единые информационные системы
- Назначение ответственного координатора
- Регулярные совещания и статус-митинги
- Четкое распределение ролей и ответственности
- Установленные процедуры эскалации
- Общие базы знаний и инструкции
- Системы мониторинга выполнения задач
- Внутренние коммуникационные каналы
- Матрицы ответственности (RACI)

20. Что делать, если запрос клиента невозможно выполнить?

- Оперативно информировать клиента о невозможности выполнения
- Объяснить причины отказа
- Предложить альтернативные решения
- Компенсировать неудобства, если это предусмотрено политикой компании
- Документировать причины невыполнения
- Проанализировать ситуацию для предотвращения подобных случаев
- При необходимости пересмотреть договорные обязательства
- Предложить помощь в поиске другого поставщика услуг

21. Как фиксируется результат обработки запроса на обслуживание?

Результат фиксируется через:

- Отметку о выполнении в системе учета запросов
- Составление акта выполненных работ
- Заполнение отчета о проделанной работе
- Получение подтверждения от клиента
- Фото/видео фиксацию результатов (при необходимости)
- Обновление истории обслуживания клиента
- Внесение информации в базу знаний

- Формирование аналитических отчетов

22. Какие данные необходимо сохранить после завершения обработки запроса?

- Идентификатор запроса
- Контактные данные клиента
- Описание проблемы и решения
- Даты регистрации и закрытия
- Затраченное время и ресурсы
- Исполнители и их действия
- Использованные материалы и запчасти
- Обратная связь от клиента
- Документы, связанные с запросом
- Рекомендации на будущее

23. Какова роль обратной связи от клиента в процессе обработки запроса?

Обратная связь позволяет:

- Оценить качество обслуживания
- Выявить недостатки в процессах
- Определить уровень удовлетворенности клиента
- Собрать предложения по улучшению
- Выявить скрытые потребности
- Укрепить отношения с клиентом
- Мотивировать сотрудников
- Корректировать стандарты обслуживания
- Предотвращать повторные проблемы

24. Как организуется анализ выполненных запросов для улучшения качества обслуживания?

Анализ включает:

- Регулярный сбор статистики по запросам
- Выявление типовых проблем и их причин
- Анализ времени обработки и соблюдения SLA
- Оценку эффективности использования ресурсов
- Анализ обратной связи от клиентов
- Сравнение с отраслевыми стандартами
- Проведение внутренних аудитов
- Разработку рекомендаций по улучшению
- Внедрение изменений в процессы

25. Какие меры предпринимаются в случае выявления недостатков в обработке запросов?

- Анализ причин недостатков
- Корректировка процедур и регламентов
- Дополнительное обучение персонала
- Внедрение автоматизированных систем контроля
- Пересмотр распределения ресурсов
- Улучшение коммуникационных каналов
- Обновление базы знаний
- Внедрение превентивных мер
- Мониторинг эффективности внесенных изменений

26. Какое значение имеет соблюдение конфиденциальности при обработке запросов?

Соблюдение конфиденциальности:

- Защищает персональные данные клиентов
- Обеспечивает информационную безопасность
- Поддерживает доверие клиентов
- Соответствует законодательным требованиям
- Защищает коммерческую тайну

- Предотвращает репутационные риски
- Обеспечивает конкурентное преимущество
- Защищает от мошенничества
- Соответствует этическим нормам

27. Какие нормы законодательства регулируют вопросы обработки запросов от клиентов?

- Закон о защите прав потребителей
- Закон о персональных данных
- Гражданский кодекс
- Отраслевые нормативные акты
- Постановления о порядке оказания услуг
- Законодательство о защите информации
- Нормы о договорных обязательствах
- Закон о рекламе (в части информирования потребителей)
- Закон об основах обслуживания населения
- Нормативные акты о сроках рассмотрения обращений граждан

28. Какова этика общения с клиентами в процессе обработки их запросов?

- Уважительное и вежливое отношение к клиенту независимо от ситуации
- Внимательное выслушивание без перебивания
- Эмпатия и понимание проблем клиента
- Честность и прозрачность в предоставлении информации
- Конфиденциальность полученных сведений
- Терпение при работе со сложными клиентами
- Недопустимость дискриминации по любым признакам
- Профессиональный тон и лексика в общении
- Готовность признать ошибки и принести извинения
- Соблюдение обещаний и договоренностей

29. Какие действия могут быть предприняты в случае жалоб клиентов на качество обслуживания?

- Оперативная регистрация и рассмотрение жалобы
- Назначение ответственного сотрудника для расследования
- Проведение внутреннего расследования обстоятельств
- Связь с клиентом для получения дополнительной информации
- Предложение компенсации или исправления ситуации
- Официальные извинения при подтверждении вины компании
- Корректировка процессов для предотвращения повторения проблемы
- Обучение персонала на основе выявленных недостатков
- Информирование клиента о принятых мерах
- Последующий контроль удовлетворенности клиента

30. Как обеспечивается соблюдение прав потребителей в процессе обработки запросов?

- Предоставление полной и достоверной информации об услугах
- Соблюдение установленных сроков обработки запросов
- Обеспечение качества услуг в соответствии с заявленными стандартами
- Предоставление гарантий на выполненные работы
- Возможность отказа от услуги в установленном порядке
- Обеспечение безопасности при оказании услуг
- Соблюдение конфиденциальности информации о клиенте
- Предоставление компенсации при нарушении прав потребителя
- Наличие прозрачной процедуры рассмотрения претензий
- Информирование о правах потребителя в доступной форме

Контрольные вопросы для экзамена в виде теста:

1. Какой основной целью является обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов?

- а) Увеличение продаж
- б) Повышение удовлетворенности клиентов
- в) Сокращение затрат

Правильный ответ: б) Повышение удовлетворенности клиентов

2. Какие каналы могут использоваться для сбора и обработки входящих обращений?

- а) Телефон и электронная почта
- б) Социальные сети и специализированные форумы
- в) Все вышеперечисленное

Правильный ответ: в) Все вышеперечисленное

3. Что такое единая база решений в контексте обработки запросов клиентов?

- а) Система для хранения данных о клиентах
- б) Коллекция типовых решений для часто встречающихся проблем
- в) Программное обеспечение для автоматизации обслуживания

Правильный ответ: б) Коллекция типовых решений для часто встречающихся проблем

4. Какой из следующих вариантов является ключевым навыком для специалиста, обрабатывающего запросы клиентов?

- а) Владение языками программирования
- б) Умение работать с базами данных
- в) Своевременность и оперативность в ответах на запросы

Правильный ответ: в) Своевременность и оперативность в ответах на запросы

5. Что такое перенаправление заявки клиента?

а) Отказ от обработки запроса

б) Передача запроса соответствующему специалисту для решения проблемы

в) Удаление заявки из системы

Правильный ответ: б) Передача запроса соответствующему специалисту для решения проблемы

6. Какой инструмент используется для оформления технической документации?

а) Корпоративная база знаний

б) Специализированное программное обеспечение

в) Оба варианта

Правильный ответ: в) Оба варианта

7. Какие лабораторные занятия могут быть частью обучения по МДК.01.01?

а) Создание списка заявок клиентов

б) Определение приоритета заявок

в) Освоение инструментария по обработке заявок

Правильный ответ: в) Все вышеперечисленное

8. Какой из следующих вариантов является формой контроля результатов обучения?

а) Тестирование

б) Отчеты и представление докладов

в) Все вышеперечисленное

Правильный ответ: в) Все вышеперечисленное

9. Какой критерий оценки результатов обучения включает умение использовать теоретические знания на практике?

а) Уровень освоения учебного материала

б) Умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач

в) Соблюдение требований к оформлению работ

Правильный ответ: б) Умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач

10. Какой из следующих вариантов является ключевым аспектом работы с клиентами?

а) Предоставление ответов на часто задаваемые вопросы

б) Консультирование по типовым решениям проблем

в) Все вышеперечисленное

Правильный ответ: в) Все вышеперечисленное

11. Какой тип программного обеспечения может использоваться для регистрации и обработки заявок?

а) Лицензионное (например, Okdesk)

б) Открытое (например, OTRS)

в) Оба варианта

Правильный ответ: в) Оба варианта

12. Какой из следующих вариантов является важным аспектом делового общения в службе поддержки?

а) Практические занятия и лабораторные работы

б) Основы делового общения

в) Оба варианта

Правильный ответ: в) Оба варианта

13. Какой из следующих вариантов является ключевым навыком для специалиста службы поддержки?

- а) Владение иностранными языками
- б) Умение работать с клиентами
- в) Знание технических аспектов поддерживаемых с

> Chat AI Bot - Chat GPT | Midjourney | Deepseek | Perplexity:
истем

Правильный ответ: б) Умение работать с клиентами

14. Какой из следующих вариантов является частью рабочей программы по МДК.01.01?

- а) Установка и контроль сроков на обработку запросов
- б) Сбор и обработка входящих обращений
- в) Оба варианта

Правильный ответ: в) Оба варианта

15. Какой из следующих вариантов является важным аспектом работы с базой знаний?

- а) Оформление технической документации
- б) Предоставление ответов на часто задаваемые вопросы
- в) Оба варианта

Правильный ответ: в) Оба варианта

16. Какой из следующих вариантов является ключевым аспектом перенаправления заявок клиентов?

- а) Передача заявки руководителю первой линии
- б) Передача заявки соответствующему техническому подразделению

в) Оба варианта

Правильный ответ: в) Оба варианта

17. Какой из следующих вариантов является формой промежуточной аттестации?

а) Тестирование

б) Проверочные работы

в) Оба варианта

Правильный ответ: в) Оба варианта

18. Какой из следующих вариантов является ключевым аспектом работы с клиентами в службе поддержки?

а) Консультирование по типовым решениям проблем

б) Предоставление ответов на часто задаваемые вопросы

в) Оба варианта

Правильный ответ: в) Оба варианта

19. Какой из следующих вариантов является важным аспектом работы с базой решений?

а) Сбор и обработка входящих обращений

б) Предоставление ответов на часто задаваемые вопросы

в) Оба варианта

Правильный ответ: б) Предоставление ответов на часто задаваемые вопросы

20. Какой из следующих вариантов является ключевым навыком для специалиста службы поддержки?

а) Владение специализированным программным обеспечением

б) Умение работать с клиентами

в) Оба варианта

Правильный ответ: в) Оба варианта

21. Какой из следующих вариантов является частью рабочей программы по МДК.01.01?

- а) Установка и контроль сроков на обработку запросов
- б) Сбор и обработка входящих обращений
- в) Оба варианта

Правильный ответ: в) Оба варианта

22. Какой из следующих вариантов является важным аспектом работы с клиентами в службе поддержки?

- а) Консультирование по типовым решениям проблем
- б) Предоставление ответов на часто задаваемые вопросы
- в) Оба варианта

Правильный ответ: в) Оба варианта

23. Какой из следующих вариантов является ключевым аспектом перенаправления заявок клиентов?

- а) Передача заявки руководителю первой линии
- б) Передача заявки соответствующему техническому подразделению
- в) Оба варианта

Правильный ответ: в) Оба варианта

24. Какой из следующих вариантов является формой промежуточной аттестации?

- а) Тестирование
- б) Проверочные работы
- в) Оба варианта

Правильный ответ: в) Оба варианта

25. Какой из следующих вариантов является ключевым аспектом работы с базой решений?

- а) Сбор и обработка входящих обращений
- б) Предоставление ответов на часто задаваемые вопросы
- в) Оба варианта

Правильный ответ: б) Предоставление ответов на часто задаваемые вопросы

26. Какой из следующих вариантов является ключевым навыком для специалиста службы поддержки?

- а) Владение специализированным программным обеспечением
- б) Умение работать с клиентами
- в) Оба варианта

Правильный ответ: в) Оба варианта

27. Какой из следующих вариантов является частью рабочей программы по МДК.01.01?

- а) Установка и контроль сроков на обработку запросов
- б) Сбор и обработка входящих обращений
- в) Оба варианта

Правильный ответ: в) Оба варианта

28. Какой из следующих вариантов является важным аспектом работы с клиентами в службе поддержки?

- а) Консультирование по типовым решениям проблем
- б) Предоставление ответов на часто задаваемые вопросы
- в) Оба варианта

Правильный ответ:

> Chat AI Bot - Chat GPT | Midjourney | Deepseek | Perplexity:

в) Оба варианта

29. Какой из следующих вариантов является ключевым аспектом перенаправления заявок клиентов?

- а) Передача заявки руководителю первой линии
- б) Передача заявки соответствующему техническому подразделению
- в) Оба варианта

Правильный ответ: в) Оба варианта

30. Какой из следующих вариантов является формой промежуточной аттестации?

- а) Тестирование
- б) Проверочные работы
- в) Оба варианта

Правильный ответ: в) Оба варианта

Задания для итогового контроля.

Задание 1. Эффективная коммуникация и этика

Теоретическая подготовка:

1. Изучить основные принципы эффективной коммуникации (вербальной и невербальной).
2. Ознакомиться с моделями коммуникации (например, модель Шеннона-Уивера).
3. Изучить понятие активного слушания и его техники.
4. Изучить основные принципы деловой этики и этикета.
5. Понять, как преодолевать барьеры в коммуникации.

Практические задания:

Анализ кейса: Найдите в интернете пример кейса, связанного с неэффективной коммуникацией, и проанализируйте причины проблемы. Предложите пути решения, применяя принципы эффективной коммуникации.

Рольевая игра (самостоятельное выполнение): Представьте ситуацию делового общения (например, презентация проекта, обращение к клиенту, конфликт с коллегой). Запишите на бумаге или видео как вы бы вели себя в этой ситуации, стараясь применить принципы эффективной коммуникации и деловой этики.

Написание письма: Напишите деловое письмо (например, запрос на информацию, претензия, благодарственное письмо), следуя правилам деловой переписки.

Задание 2. Поиск информации в корпоративной базе знаний

Теоретическая подготовка:

1. Изучить различные типы корпоративных баз знаний (wiki, внутренние порталы, системы документации).
2. Ознакомиться с эффективными стратегиями поиска информации (использование ключевых слов, логических операторов, фильтров).
3. Понять, как оценивать релевантность найденной информации.

Практические задания:

Имитация поиска: Создайте список из 5-7 вопросов, связанных с типичными проблемами в ИТ (например, "Как подключиться к VPN?", "Как восстановить пароль?", "Где найти инструкцию по использованию программы X?"). Попробуйте найти ответы на эти вопросы, используя любой доступный вам онлайн-ресурс, имитирующий корпоративную базу знаний (например, Wikipedia или онлайн-документацию по какой-либо программе). Зафиксируйте время поиска для каждого вопроса и оцените качество найденной информации.

Анализ эффективности: Проанализируйте, какие стратегии поиска оказались наиболее эффективными, и какие ключевые слова были наиболее полезны.

Оптимизация поиска: Сформулируйте новые поисковые запросы для тех вопросов, на которые вы не смогли быстро найти ответы.

Задание 3. ITIL 4 и ее ключевые элементы

Теоретическая подготовка:

1. Изучить основные принципы и ценности ITIL 4.
2. Ознакомиться с четырьмя измерениями работы ИТ.
3. Изучить ключевые практики ITIL 4 (например, управление инцидентами, проблемами, изменениями, услугами).

4. Понять взаимосвязь между практиками.

Практические задания:

Создание схемы: Создайте схему или mind map, отображающую взаимосвязь ключевых практик ITIL 4.

Анализ кейса: Найдите в интернете кейс, связанный с применением ITIL 4, и проанализируйте, как применялись принципы и практики ITIL 4 для решения проблемы.

Написание эссе: Напишите краткое эссе (1-2 страницы) о преимуществах использования ITIL 4 для повышения эффективности ИТ-служб.

Задание 4. Деловое общение стратегии переговоров

Теоретическая подготовка:

1. Изучить основные этапы и фазы переговоров.
2. Ознакомиться с различными стратегиями ведения переговоров (компромисс, сотрудничество, конкуренция).
3. Изучить техники влияния и управления конфликтами.
4. Понять значение невербальной коммуникации в переговорах.

Практические задания:

Разработка стратегии: Разработайте стратегию переговоров для конкретной ситуации (например, переговоры о повышении зарплаты, переговоры с поставщиком, урегулирование конфликта с клиентом).

Ролевая игра (самостоятельное выполнение): Проведите мысленную ролевую игру, имитируя переговоры. Запишите свои действия и результат, обращая внимание на применяемые стратегии и техники.

Анализ кейса: Найдите в интернете пример кейса, связанного с успешными или неудачными переговорами, и проанализируйте использованные стратегии и техники.

Каждый вид работы оценивается по пяти бальной шкале.

Оценка	Кол-во баллов	Критерии оценки
отлично	91 - 100	студент должен: продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний материала; исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; правильно формулировать определения;

хорошо	71 - 90	продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; уметь сделать выводы по излагаемому материалу студент должен: продемонстрировать достаточно полное знание материала; продемонстрировать знание основных теоретических понятий; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; продемонстрировать умение ориентироваться в литературе; уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу
удовлетворительно	51 - 70	студент должен: продемонстрировать общее знание изучаемого материала; знать основную рекомендуемую программой дисциплины учебную литературу; уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины.
неудовлетворительно	менее 51	ставится в случае: незнания значительной части программного материала; не владения понятийным аппаратом дисциплины; существенных ошибок при изложении учебного материала; неумения строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; неумения делать выводы по излагаемому материалу.