

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 20.07.2026 10:34:21
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c5ce/bb8a25c0babb55e0e58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**КОМПЛЕКТ
ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ
СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Б1.О.17 ТЕХНИКА И ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): Продюсирование и маркетинг мероприятий
Квалификация выпускника: Бакалавр

Процесс изучения дисциплины «Техника и технологии сервисной деятельности» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и программном обеспечении в сфере сервиса
	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации
	ОПК-1.3. Владеет навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса

Компетенция: ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и программном обеспечении в сфере сервиса

4 семестр

1. Какой программный продукт является наиболее подходящим для фиксации договоренностей и ведения истории коммуникации с клиентом в сервисной организации?

- а) Adobe Photoshop
- б) CRM-система (например, Bitrix24, AmoCRM)**
- в) AutoCAD
- г) MS Excel без интеграции с другими системами

3. Определите потребность в технологической новации: если у вашей компании 80% переговоров проваливаются из-за нестыковок в графиках доставки сервиса, какое ПО следует внедрить в первую очередь?

- а) Систему управления цепочками поставок (SCM/TMS) с модулем уведомлений**
- б) ПО для ретуши фото
- в) Графический редактор для презентаций
- г) Антивирус Касперского

4. Что такое архитектура ИТС (информационно-технической системы) применительно к сервисному обслуживанию?

- а) Внешний вид серверных стоек
- б) Совокупность аппаратных средств, ПО и сетевой инфраструктуры для обработки данных**
- в) План здания сервисного центра
- г) Дизайн интерфейса мобильного приложения

5. Какое специализированное ПО используется для управления очередью клиентов и автоматической маршрутизации вызовов в call-центре сервисной компании (обеспечение эффективной коммуникации)?

- а) ERP-система (без модуля телефонии)
- б) ATS (IP-ATC) с функцией распределения вызовов (ACD)**

- в) Система компьютерной верстки
- г) ПО для кадрового учета 1С:ЗУП

6. К какому классу ПО относится «Trello» или «Jira» при организации командных переговоров по сервисным проектам?

- а) Системы для бухгалтерского учета
- б) Системы бронирования билетов
- в) САД-системы
- г) **Системы управления проектами и задачами (Project Management Software)**

7. Для внедрения технологической новации в процесс переговоров (например, использование AI-ассистента для расшифровки диалогов) сотруднику сервиса необходимо в первую очередь:

- а) Купить самое дорогое оборудование
- б) **Провести анализ потребностей команды и оценить совместимость с текущим ПО**
- в) Уволить всех старых сотрудников
- г) Перейти на факсимильную связь

8. Какое техническое средство предприятия сервиса напрямую влияет на качество обратной связи при проведении анкетирования клиентов после переговоров?

- а) **Планшетные компьютеры (киоски) с ПО для опросов**
- б) Промышленный пылесос
- в) Грузовой лифт
- г) Ламинатор

9. Как называется архитектурный подход в ИТС, когда обработка данных переговоров и хранение базы клиентов происходит на удаленных серверах (Интернет), а не на локальном ПК?

- а) Толстый клиент
- б) Мейнфрейм
- в) **Облачные вычисления**
- г) Туманные вычисления

10. **Утверждение:** Специалист должен уметь программировать на языке Python для написания собственного ПО для сервиса.

- а) Верно
- б) **Неверно**

ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации

4 семестр

11. Выберите вариант, где верно указан порядок действий при внедрении нового ПО для коммуникации:

- а) Закупить ПО -> Провести обучение -> Оценить потребность
- б) **Оценить потребность -> Поиск и выбор ПО -> Внедрение и обучение**
- в) Уволить персонал -> Закупить ПО -> Сменить вывеску
- г) Написать код с нуля -> Протестировать на себе -> Забыть про сервис

12. Какой инструмент из специализированного ПО сервиса позволяет вести единую базу знаний для сотрудников (скрипты переговоров, технические мануалы, ответы на возражения)?

а) Корпоративный портал (Wiki/База знаний)

б) Текстовый редактор Word по сети

в) Аудиоплеер

г) Файрвол

13. Что такое ERP-система в контексте информационного обеспечения сервисного обслуживания?

а) Программа для рисования

б) Система управления ресурсами предприятия (включая планирование сервисных встреч)

в) Игра для развития памяти

г) Вид компьютерного вируса

14. Тема «Транспортное обеспечение предприятий сервиса» пересекается с коммуникацией через:

а) ПО для расчета оптимального маршрута (Route Planning) для минимизации опозданий к клиенту

б) ПО для мойки автомобилей

б) Конструктор LEGO

г) Рецепты коктейлей

15. Как называется технология, позволяющая передавать «присутствие» сотрудника в сети для планирования срочных переговоров?

а) Сниффинг трафика

б) UCaaS (Unified Communications as a Service) с индикатором статуса

в) Дефрагментация диска

г) Апгрейд BIOS

16. **Утверждение:** Для внедрения технологической новации (например, робота для автообзвона) достаточно просто купить лицензию; обучение персонала и анализ бизнес-процессов не требуются.

а) Верно

б) Неверно

17. Установите соответствие между технологической новацией и ее применением в переговорном процессе в сервисе:

Новация / ПО

Применение

1. Чат-бот на основе LLM (искусственный интеллект)

А. Автоматическая расшифровка аудиозаписи переговоров и создание резюме

2. Система Speech-to-Text (автоматическое распознавание речи)

Б. Предварительная квалификация клиента до подключения живого оператора

3. Интерактивная панель (флипчарт с сенсорным экраном)

В. Контроль за перемещением сервисного инженера к клиенту

4. ПО для трекинга GPS (Wialon, Navixy)

Г. Визуализация договоренностей и совместная работа над схемой поломки в реальном времени

Ответ: 1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В

ОПК-1.3. Владеет навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса

4 семестр

18. Каким навыком должен владеть менеджер сервиса для использования базы данных клиентов перед важными переговорами?

- а) Навык скоростной печати на клавиатуре вслепую
- б) Навык разборки двигателя
- в) Навык пайки микросхем
- г) **Навык составления SQL-запросов (базовый) или работы с фильтрами в CRM**

19. Какой из перечисленных факторов указывает на потребность в технологической новации в области коммуникаций?

- а) Сотрудники сами пишут скрипты от руки
- б) **Высокий процент неотвеченных звонков и потерянных заявок**
- в) У всех есть фирменные блокноты
- г) Стенгазета обновляется раз в месяц

20. **Утверждение:** Владение навыками использования CRM-системы является обязательным для современного менеджера по сервису, чтобы не терять историю коммуникации с клиентом при смене сотрудника.

- а) **Верно**
- б) Неверно

21. Установите соответствие между техническим средством и его ролью в коммуникации:

Техническое средство

Роль в переговорах

- | | |
|---|--|
| 1. Гарнитура с костной проводимостью | А. Фиксация невербальных сигналов клиента в случае спора |
| 2. IP-камера с функцией записи звука в переговорной | Б. Создание твердой копии протокола разногласий |
| 3. МФУ с функцией сканирования в облако | В. Оперативная отправка подписанного акта клиенту без выхода из офиса |
| 4. Принтер чеков и этикеток | Г. Обеспечение коммуникации в условиях высокого шума (сервисный центр) |

Ответ: 1-Г, 2-А, 3-В, 4-Б

22. Установите соответствие между специализированным ПО и его функцией для переговоров:

ПО

Функция

- | | |
|---|--|
| 1. Odoo (модуль Helpdesk) | А. Автоматический обзвон клиентов для напоминания о визите мастера |
| 2. IVR (Интерактивное голосовое меню) (Email, Telegram, WhatsApp) | Б. Сквозное ведение переписки в одном окне |
| 3. Мультипортальный агрегатор сообщений (Combodo, Zendesk) | В. Распределение клиента по кнопкам «Для сервиса нажмите 1» |
| 4. Система авто-дозвона | Г. Создание заявки на сервис из электронного письма с автоматическим ответом |

Ответ: 1-Г, 2-В, 3-Б, 4-А.

23. **Утверждение:** Транспортное обеспечение предприятий сервиса никак не связано с переговорным процессом, так как логистика — это исключительно перемещение грузов, а не информации.

а) Верно

б) Неверно