

Е. В. Мацкевич

Институт бизнеса БГУ, Минск, Беларусь, e.matskevich@hotmail.com

ИССЛЕДОВАНИЕ ВОСПРИЯТИЯ СТУДЕНТАМИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ПОСРЕДСТВОМ УПРАЖНЕНИЯ ПО РАЗРАБОТКЕ СЕРВИСНОГО ПЛАНА

Сервисный план представляет собой карту процесса оказания услуги, используемую коммерческими организациями для визуализации фактического производственного процесса и улучшения качества обслуживания [1]. Сервисный план позволяет определить потенциальные точки «сбоя» и «ожидания» с целью трансформации процесса предоставления услуги и повышения его эффективности. Кроме того, сервисный план является инструментом проектирования новой услуги и стимулирования инноваций. В статье описывается эксперимент по внедрению метода проектирования сервисного плана услуги в учебный процесс в рамках изучения студентами третьего курса специальности «Бизнес-администрирование» дисциплины «Операционный менеджмент» в качестве командного упражнения, как с целью освоения ими инструмента проектирования услуги, так и с целью исследования их восприятия оказываемой им образовательной услуги.

Ключевые слова: сервисный план, восприятие потребителя, операционный менеджмент, проектирование услуги, инновации, сервис-доминантная логика

E. Matskevich

School of Business of BSU, Minsk, Belarus, e.matskevich@hotmail.com

INVESTIGATING STUDENTS' PERCEPTION OF STUDY PROCESS THROUGH SERVICE BLUEPRINTING EXERCISE

Service blueprinting is a service design technique commonly used by for-profit organizations to illustrate and enhance customer experiences [1]. It allows to identify current and potential «failure» and «waiting» points in service delivery, in order to implement changes to transform the service and, thus, increase its effectiveness. Moreover, service blueprinting is a method of a new service development, and introduction of innovations into service delivery. The article describes an experiment on service blueprinting incorporation into educational process of an Operations management study course, as a team activity for the third year Business administration students, to provide them with a hands-on experience in service development. At the same time, this experiment allows for data gathering on students' perception of a study course service provision.

Keywords: service blueprint, customer perception, operations management, service design, innovation, service-dominant logic

Сервисный план представляет собой дорожную карту по достижению операционных целей процесса предоставления услуги. Посредством наглядного изображения процесса сервисный план помогает определить логику последовательности и согласованность отдельных этапов процесса, выявить фактические и потенциальные ошибки или препятствия (точки «сбоя» и «ожидания») в процессе оказания услуги, оценить, насколько фактический процесс эффективен и результативен, и предложить меры по предотвращению или ликвидации выявленных недостатков. Сервисный план также помогает планировать и определять фактические затраты времени на выполнение различных этапов процесса, создавать сценарии, регламентирующие взаимодействие сотрудников между собой и с клиентами, определить операции, которые возможно исключить, автоматизировать или трансформировать в самообслуживание. В проектировании сервисного

плана рекомендуется задействовать всех участников процесса от предприятия – ответственный за оказание услуги управленческий аппарат, контактный и технический персонал.

Традиционная образовательная услуга относится к услугам, характеризующимся высокой степенью вовлеченности потребителя, где в процессе оказания услуги создание ценности происходит исключительно в результате совместного труда потребителя и поставщика. Другими словами, без активного участия клиента оказание качественно удовлетворяющей его запросам услуги невозможно [2]. Исследователи в сфере образовательных услуг сходятся во мнении, что обеспечить качественное создание ценности для всех заинтересованных сторон возможно только тщательно изучив опыт студентов в процессе оказания услуги [3]. Таким образом, чтобы повысить эффективность проектирования, и одновременно определить наличие потенциальных «слабых мест» услуги, имеет смысл вовлекать в процесс создания сервисного плана не только персонал организации, но также и потребителей услуги.

Целью исследования является изучение восприятия студентами образовательной услуги посредством внедрения в учебный процесс упражнения по разработке сервисного плана оказываемой им услуги по изучению дисциплины «Операционный менеджмент». В основе исследования лежит экспериментальное использование метода проектирования сервисного плана для командного студенческого упражнения по визуализации их представления об услуге, приобретаемого в ходе личного опыта взаимодействия с услугой в процессе обучения. Предлагаемый подход позволяет:

- наглядно продемонстрировать студентам принцип работы сервисного плана для проектирования и трансформации услуги;
- предоставить студентам возможность самостоятельно разработать сервисный план;
- собрать первичные данные о восприятии студентами оказываемой им образовательной услуги, существующих и возможных в фактическом процессе точек «сбоя» и «ожидания», а также информацию о том, какие решения существующих проблем студенты считают наиболее эффективными.

Проведение практического занятия осуществляется в несколько этапов:

1. Студенты делятся на команды по 5–6 человек (в зависимости от размера группы) и совместными усилиями строят «путь клиента» – отправную точку сервисного плана.

2. Над каждым этапом (шагом) пути студенты указывают материальные свидетельства, окружающие их и используемые ими в процессе взаимодействия с поставщиком образовательной услуги (преподавателем или системой).

3. Следующим шагом является указание видимых студентам операций – фактических ответных действий преподавателя или системы, а также определение предполагаемых невидимых действий и поддерживающих их процессов и стрелок, определяющих взаимодействие отдельных элементов (рис. 1). По желанию студенты также могут указать на плане затраты времени на каждом этапе.

4. После завершения проектирования всего процесса услуги по изучению учебной дисциплины, команды обмениваются своими сервисными планами, изучают «чужой» план, делают замечания по его разработке.

5. Затем, на «чужом» плане каждая команда выявляет и указывает потенциальные и фактические точки «сбоя» и «ожидания» (рис. 2), после чего возвращает план разработчикам.

6. Получив обратно свои сервисные планы, команды принимают во внимание полученные замечания, а также разрабатывают решения (roka-yokes) для потенциальных точек «сбоя» и «ожидания» (рис. 3).

7. Завершающим этапом работы (на усмотрение преподавателя и при наличии времени) является перепроектирование первоначальных сервисных планов с применением предложенных

в п. 6 решений фактических и потенциальных «узких мест». При проведении занятия в лаборатории (компьютерном классе) сервисные планы могут разрабатываться на базе визуальных платформ для совместной работы (Miro, Figma, Creately и др.).

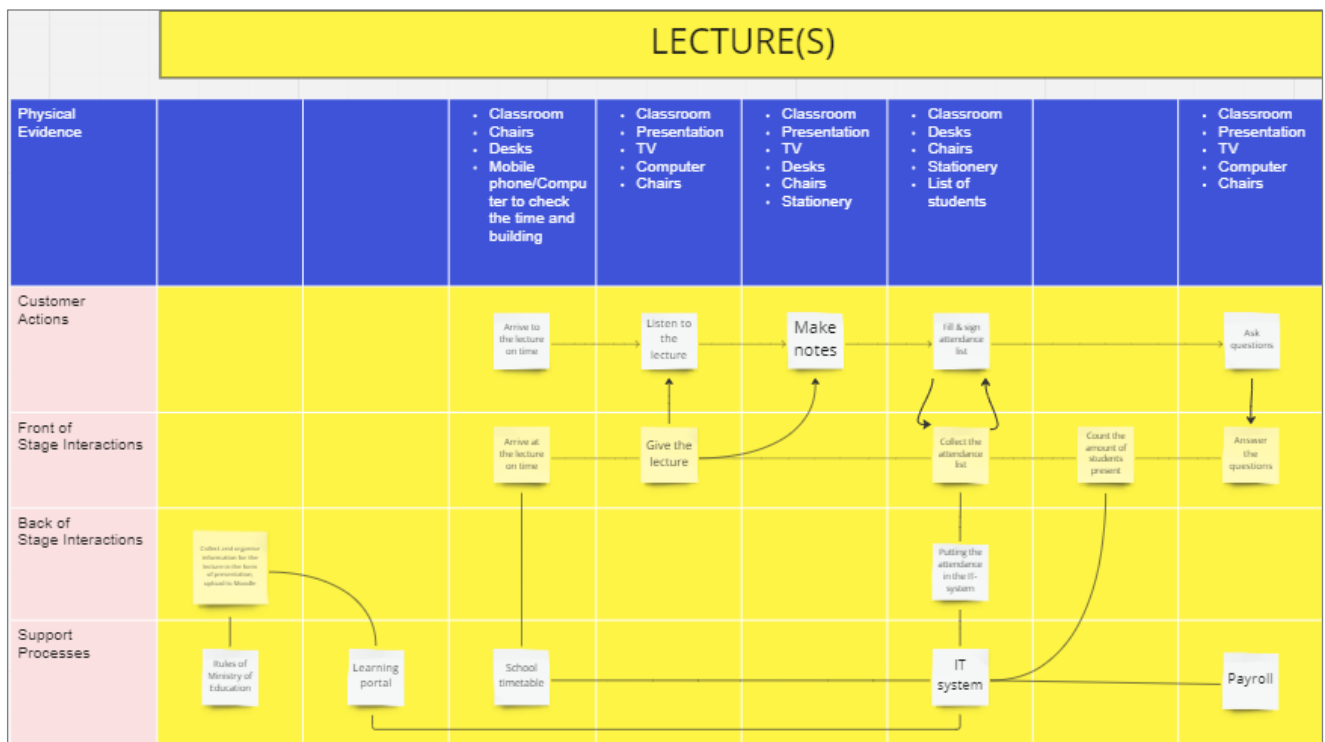


Рис. 1. Сервисный план лекций (на базе визуальной платформы Miro)

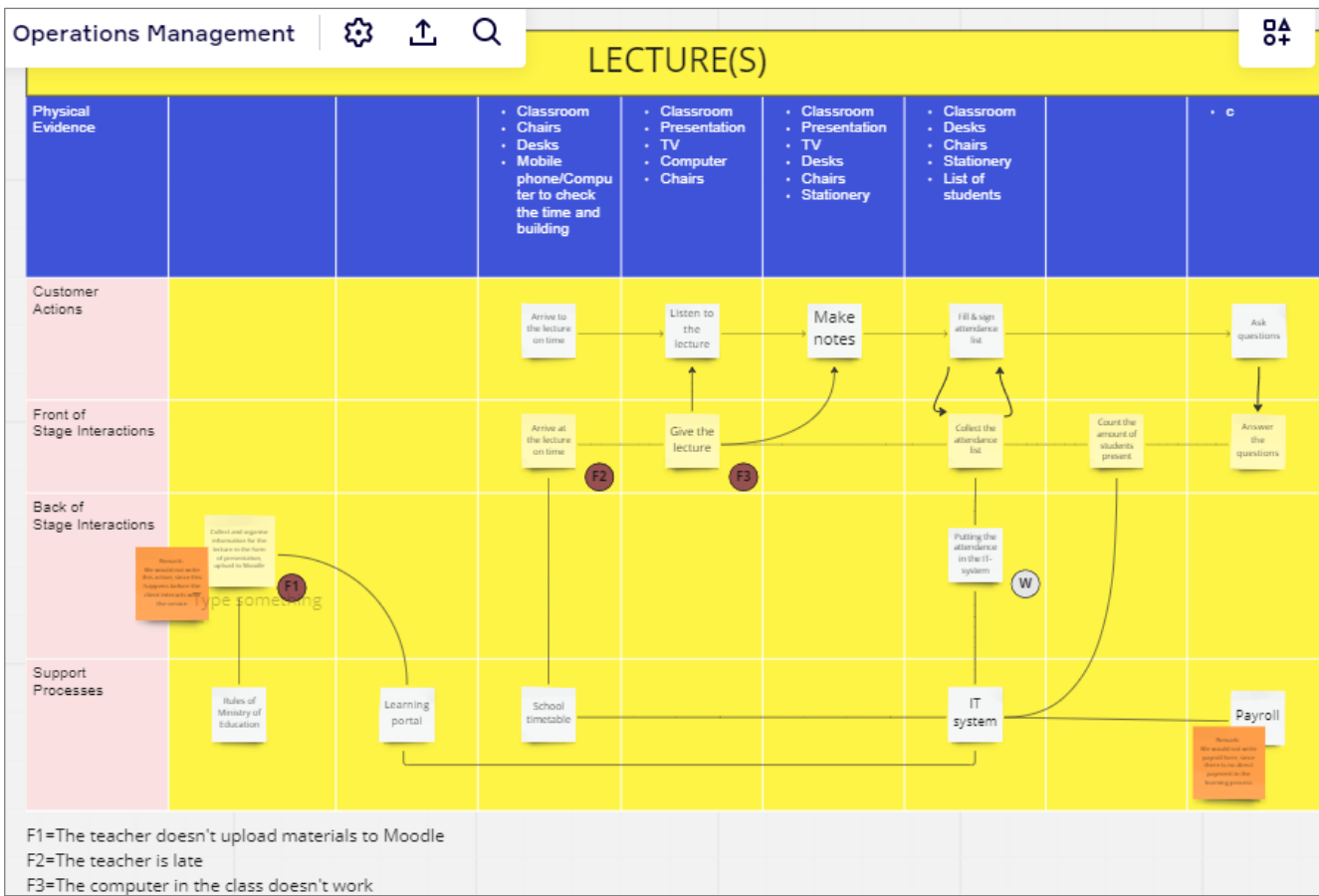


Рис. 2. Определение точек «сбоя» и «ожидания» (Fi и Wi на схеме)

