

# Service Simulation

## zarządzanie strategiczne i całościowe spojrzenie na biznes

### DZIĘKI SYMULACJI UCZESTNICY DOŚWIADCZĄ I ZROZUMIEJĄ:

- zasady funkcjonowania firmy na rynku,
- czym jest strategia rynkowa i konkurencyjna
- jak pieniądź krąży w firmie usługowej, gdzie są źródła kosztów
- podstawowe kategorie finansowe (czym są inwestycje, koszty stałe i zmienne, zyski, płynność finansowa)
- czym się kierować, podejmując ważne dla przedsiębiorstwa decyzje strategiczne i operacyjne

### Charakterystyka symulacji:

Na rynku (przedstawionym w formie kilku współzależnych gier planszowych) konkuruje od czterech do ośmiu przedsiębiorstw usługowych. Każde oferuje podobne usługi, ale ma możliwość skupienia się na nieco innych segmentach rynku. Każde na początku gry otrzymuje określone zasoby finansowe, rzeczowe i ludzkie. Celem każdego jest osiągnąć jak największe zyski w ciągu kilku lat. Ale wszystkie konkurują ze sobą (choć mogą docierać do różnych grup odbiorców). By wygrać, muszą określić swój zakres usług i ich poziom cenowy, zastanowić się na wysokością wydatków na marketing, zasoby ludzkie, obsługę klienta, transport. Muszą przygotować budżet i zadbać o płynność finansową w każdym okresie funkcjonowania. Mogą przy tym korzystać z kredytów, ale muszą pamiętać także o fiskusie...

Czy osiągną zysk? Czy będą potrafili skutecznie planować? Czy ich strategia będzie na tyle elastyczna, by można ją dostosować do działań konkurentów?



# Więcej informacji o symulacjach

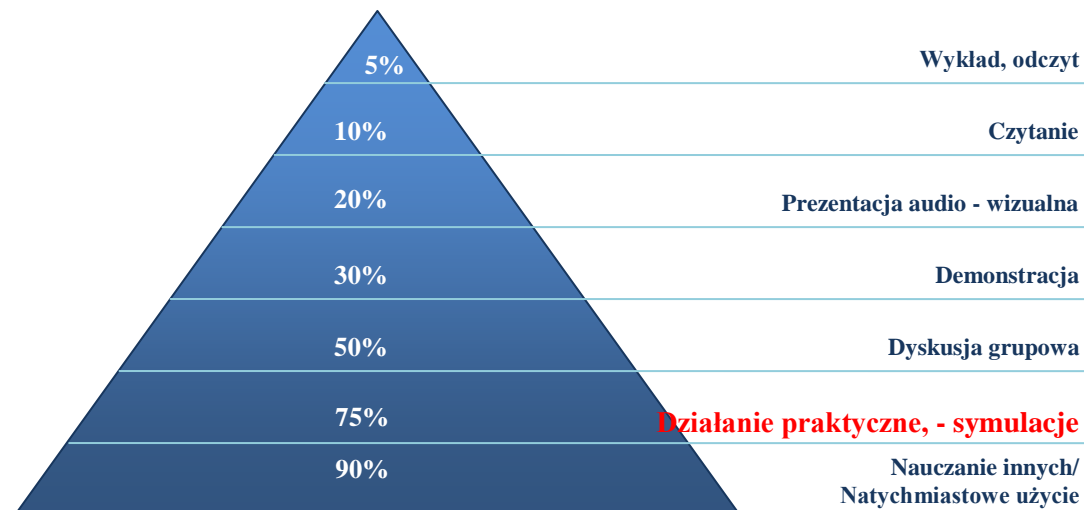
Symulacje to złożone gry decyzyjne. Kilkuosobowe zespoły zarządzają w nich wirtualnymi firmami lub ich działami (produkcją, sprzedażą itp.). **Zasady rządzące symulacjami wiernie odzwierciedlają rzeczywistość.** Gracze mogą więc ćwiczyć swoje umiejętności i podejmować realne decyzje.

**Konsekwencje każdej decyzji widać od razu.** Jeśli np. logistyk nie zaplanował kupna ciężarówki, sprzedawca nie dowiezie towaru, a firma poniesie stratę. W efekcie za chwilę nie będzie już miała gotówki na zakup auta. Trzeba więc policzyć, czy opłaca się wziąć na nią kredyt i co roku płacić odsetki...

Ponieważ uczestnicy odczuwają skutki decyzji „na własnej skórze”, **symulacje tak dobrze uczą całościowego rozumienia złożonych procesów zachodzących w firmie i na rynku.**

**Uczestnicy starają się sterować tymi procesami, mogą uczyć się na błędach, rozumieją jak decyzja jednego działu wpływa na inne działy i całą firmę.** A wszystko mogą zobrazować w realnych pieniądzach, których ilość – w zależności od jakości ich decyzji – maleje lub rośnie w leżącej przed nimi kasie.

Osoby, które wzięły udział w symulacji, przyznawały zwykle, że dwa dni gry pozwoliły im na utrwalenie wiedzy zdobytej przez kilka lat nauki. Skuteczność nauczania przez doświadczenie pokazuje schemat:



## AUTOR GRY:

Rafał Szczepanik jest jednym z założycieli i byłym wiceprezesem Pracuj.pl. Pracował też w Danii i Gwatemali.

Jeden z czterech najlepszych polskich trenerów w kategorii "gry symulacyjne" (ranking magazynu Profit i KPMG).

Autor trzech powieści menedżerskich - książek o zarządzaniu zespołami i firmami, napisanych w formie fabularnej.

