

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)

« 25 » 04 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В КОНТАКТНОЙ ЗОНЕ»

По направлению подготовки 43.04.01 Сервис
Профиль: «Управление процессами обслуживания»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Обслуживание потребителей в контактной зоне» по направлению подготовки 43.04.01 Сервис __ с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Обслуживание потребителей в контактной зоне» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июля 2017 г. N 518 (в редакции Приказа Минобрнауки России от 08.02.2021 N 82).

СОСТАВИТЕЛИ:

д-р. экон. наук, профессор кафедры управления персоналом и экономической теории Мортиков В.В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Чумаченко Г.В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Розмыслов А.Н.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Шильникова З.Н.

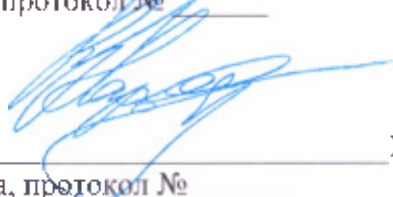
старший преподаватель кафедры управления персоналом и экономической теории Литвин Р.И.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории «21» 03 20 22 г., протокол № 13

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории «__» ____ 20__ г., протокол № __

Заведующий кафедрой
управления персоналом и экономической теории  Чумаченко Г.В.

Переутверждена: «__» ____ 20__ г., протокол № __

Согласована:
Директор института управления и
государственной службы  Харьковский Р.И.
Переутверждена: «__» ____ 20__ года, протокол № __

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы «12» 04 20 23 г., протокол № 8

Председатель учебно-методической
комиссии института управления и государственной службы  Резник А.А.

© Мортиков В.В., Чумаченко Г.В., Розмыслов А.Н.,
Шильникова З.Н., Литвин Р.И. 2023 год
© ФГБОУ ВО «ЛН У им. В. ДАЛЯ», 2023 год

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Целью освоения дисциплины «Обслуживание потребителей в контактной зоне» является изучение теории и практики организации обслуживания на предприятиях сферы сервиса и оказания услуг населению.

Задачи:

- овладение навыками работы в контактной зоне предприятия сферы сервиса и оказания услуг населению;
- овладение навыками коммуникации в контактной зоне предприятия сферы сервиса и оказания услуг населению.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Обслуживание потребителей в контактной зоне» входит в часть формируемую участниками образовательных отношений образовательной программы (Б1.В.03). Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знания:

методов проведения мониторинга удовлетворенности клиентов и оценки качества обслуживания;

умения:

анализировать отзывы, рекомендации и жалобы клиентов для выявления проблем и потребностей в улучшении обслуживания;

навыки:

владеть навыками разработки и реализации планов по улучшению качества обслуживания на основе результатов мониторинга и анализа обратной связи.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин уровня бакалавриата и служит основой для освоения дисциплин «Правовое обеспечение сервисной деятельности», «Организационно-управленческая практика».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ПК-1 Способен управлять персоналом и обеспечивать качественное обслуживание потребителей в сервисных предприятиях.	ПК-1.1 Осуществляет мониторинг уровня удовлетворенности клиентов, качества обслуживания и реагирует на отзывы, рекомендации и жалобы для разработки планов по его улучшению.	знать: методы проведения мониторинга удовлетворенности клиентов и оценки качества обслуживания. уметь: анализировать отзывы, рекомендации и жалобы клиентов для выявления

		проблем и потребностей в улучшении обслуживания. владеть: навыками разработки и реализации планов по улучшению качества обслуживания на основе результатов мониторинга и анализа обратной связи.
--	--	---

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	72 (2 зач. ед)	72 (2 зач. ед)	72 (2 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	36	24	8
Лекции	24	12	4
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	12	12	4
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	36	58	64
Форма аттестации	зачет	-	зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Основы процесса обслуживания. Значение процесса обслуживания для удовлетворения потребителей в контактной зоне потребностей населения в услугах. Виды услуг. Классификация услуг: Понятие обслуживание. Контактная зона. Принципы организации обслуживания. Культура обслуживания населения. Формы обслуживания потребителей: по месту оказания услуги; по способу приёма заказов и заявок на услуги; по срокам исполнения заказов; по методу организации взаимодействия с потребителем; по способу расчёта с заказчиком; комплексное обслуживание. Оснащение контактной зоны. Работа специалиста по сервису в контактной зоне. Процесс обслуживания потребителей. Основные составляющие процесса обслуживания. Профессиональное поведение работника контактной зоны. Культура

обслуживания. Этика обслуживания. Эстетика обслуживания. Профессиональная этика работников сферы услуг. Кодекс профессиональной этики. Технологии обслуживания потребителей. Технологии обслуживания на транспорте, в туристическом агентстве, гостинице, предприятии питания, в досуговой организации.

Тема 2. Особенности коммуникаций в процессе обслуживания потребителей. Коммуникации в процессе обслуживания потребителей. Стратегия и тактика коммуникаций с потребителем. Требования к речи в процессе обслуживания. Процесс передачи информации от сервисанта к потребителю. Правила общения по телефону. Учет особенностей социальных, этнических, конфессиональных и культурных факторов в процессе обслуживания потребителей.

Тема 3. Обслуживание потребителей с учетом их требований. Основные задачи сервисных предприятий. Работа с потребителями. Требования потребителей к качеству услуг и обслуживания. Противоречия между предприятиями сервиса и потребителями услуг. Вкусы, привычки и желания потребителей как основа программирования обслуживания потребителей. Причины, препятствующие обращению потребителей на предприятия сервиса. Модель выбора и приобретения услуги. Критерии, определяющие выбор клиента. Основные направления улучшения обслуживания потребителей. Исследования потребителя сервисного продукта, его потребностей и предпочтений.

Тема 4. Обеспечение качества услуг. Мониторинг качества обслуживания. Качество услуги – оценка потребителя. Определения качества услуги. Составляющие качества услуги. Критерии качества услуги. Уровень сервиса: ассортимент услуги, наличие удобств (уровень удовлетворения потребностей). Модель расхождения качества услуг. Достижение качества. Повышение качества услуги. Сущность мониторинга. Мониторинг качества обслуживания. Проблемы организации и проведения мониторинга качества обслуживания.

Тема 5. Общеправовые документы, регулирующие процесс обслуживания потребителей. Правовое регулирование процесса обслуживания в организациях сервиса. Федеральный закон «О защите прав потребителей в РФ», Правила предоставления услуг.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	Основы процесса обслуживания потребителей в контактной зоне	6	2	1
2.	Особенности коммуникаций в процессе обслуживания потребителей	6	3	1
3.	Обслуживание потребителей с учетом их требований	6	3	1

4.	Обеспечение качества услуг. Мониторинг качества обслуживания.	4	2	1
5.	Общеправовые документы, регулирующие процесс обслуживания потребителей	2	2	-
Итого:		24	12	4

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	Основы процесса обслуживания потребителей в контактной зоне	2	2	1
2.	Особенности коммуникаций в процессе обслуживания потребителей	3	3	1
3.	Обслуживание потребителей с учетом их требований	3	3	1
4.	Обеспечение качества услуг. Мониторинг качества обслуживания.	2	2	1
5.	Общеправовые документы, регулирующие процесс обслуживания потребителей	2	2	-
Итого:		12	12	4

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	Основы процесса обслуживания потребителей в контактной зоне	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	7	10	12
2.	Особенности коммуникаций в процессе обслуживания потребителей	Самостоятельное изучение литературы.	8	10	12
3.	Обслуживание потребителей с учетом их требований	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	7	12	14
4.	Обеспечение качества услуг. Мониторинг качества обслуживания.	Самостоятельное изучение литературы.	7	14	14

5.	Общеправовые документы, регулирующие процесс обслуживания потребителей	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	7	12	12
Итого:			36	58	64

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального

содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Бражников М. А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457524>

2. Черников В. Г. Сервисология: учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457367>

3. Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н.В. Фаустова. — Москва Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

4. Тимохина, Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511182>

б) дополнительная литература:

1. Еремеева, Н.В. Конкурентоспособность товаров и услуг: учебник и практикум для вузов / Н.В. Еремеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09362-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513996>

2. Дехтярь, Г.М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г.М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15639-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518486>

3. Дехтярь, Г.М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов / Г.М.

Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513643>

4. Зинченко Е.В. Основы деловых коммуникаций и этикета: методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по курсу / Е.В. Зинченко; Юж.-Рос. гос. политехн. ун-т (НПИ) им. М.И. Платова. - Новочеркасск: ЮРГПУ (НПИ), 2016. - 99 с.

в) методические рекомендации:

г) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Обслуживание потребителей в контактной зоне»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	ПК-1 Способен управлять персоналом и обеспечивать качественное обслуживание потребителей в сервисных предприятиях.	Пороговый	знать: методы проведения мониторинга удовлетворенности клиентов и оценки качества обслуживания.
Основной		Базовый	уметь: анализировать отзывы, рекомендации и жалобы клиентов для выявления проблем и потребностей в улучшении обслуживания.
Заключительный		Высокий	владеть: навыками разработки и реализации планов по улучшению качества обслуживания на основе результатов мониторинга и анализа обратной связи.

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в
результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-1	Способен управлять персоналом и обеспечивать качественное обслуживание потребителей в сервисных предприятиях.	ПК-1.1 Осуществляет мониторинг уровня удовлетворенности клиентов, качества обслуживания и реагирует на отзывы, рекомендации и жалобы для разработки планов по его улучшению.	<i>Тема 1. Основы процесса обслуживания.</i> <i>Тема 2. Особенности коммуникаций в процессе обслуживания потребителей.</i> <i>Тема 3. Обслуживание потребителей с учетом их требований.</i> <i>Тема 4. Обеспечение качества услуг. Мониторинг качества обслуживания.</i> <i>Тема 5. Общеправовые документы, регулирующие процесс обслуживания потребителей.</i>	2

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	ПК-1 Способен управлять персоналом и обеспечивать качественное обслуживание потребителей в сервисных предприятиях.	ПК-1.1 Осуществляет мониторинг уровня удовлетворенности клиентов, качества обслуживания и реагирует на отзывы, рекомендации и жалобы для разработки планов по его улучшению.	Знать: методы проведения мониторинга удовлетворенности клиентов и оценки качества обслуживания. Уметь: анализировать отзывы, рекомендации и жалобы клиентов для выявления проблем и потребностей в улучшении обслуживания. Владеть: навыками разработки и реализации планов по улучшению качества обслуживания на основе результатов мониторинга и анализа обратной связи.	Тема 1. Основы процесса обслуживания. Тема 2. Особенности коммуникаций в процессе обслуживания потребителей. Тема 3. Обслуживание потребителей с учетом их требований. Тема 4. Обеспечение качества услуг. Мониторинг качества обслуживания. Тема 5. Общеправовые документы, регулирующие процесс обслуживания потребителей.	доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)

1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

1. Сервисная деятельность – это:

- а). активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
- б). управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
- в). продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

2. Контактная зона – это:

- а). любое место, где производится услуга;
- б). место, где услуга может храниться;

в). определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.

3. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Персональная дистанция - нормальное расстояние для общения знакомых людей.

- а). 0 – 45см;
- б). 45 – 120 см;
- в). 120 – 400 см.

4. Услуга обладает следующими качествами:

- а). способность к хранению и транспортировке;
- б). неотделимость от своего источника;
- в). неизменностью качества.

5. Контактной зоной не является:

- а). зона ремонта бытовой техники;
- б). рабочее место парикмахера;
- в). рабочее место стоматолога.

6. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

- а). бесконтактным;
- б). формальным;
- в). бесплатным.

7. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- а). бесконтактное обслуживание;
- б). фирменное обслуживание;
- в). неформальное обслуживание.

8. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:

- а). контактная зона;
- б). зал ожидания;
- в). комната для посетителей.

9. Контактной зоной может считаться:

- а). стойка администратора в гостинице;
- б). цех по ремонту оборудования;
- в). строительная площадка.

10. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

- а) бесконтактным;
- б) бесплатным;
- в) формальным;
- г) нет правильного ответа.

11. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:

- а) расчет при выезде;
- б) прием и размещение;
- в) бронирование номеров;

г) нет правильного ответа.

12. В чем заключается неосвязаемость услуги:

а) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;

б) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения;

в) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;

г) нет правильного ответа.

13. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания — это:

а) поиск понимания;

б) призыв к совести;

в) жалоба;

г) нет правильного ответа.

14. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

а) научно-исследовательские услуги;

б) жилищно-коммунальные услуги;

в) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;

г) нет правильного ответа.

15. Качество услуг тесно переплетается:

а) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания;

б) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции;

в) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия;

г) нет правильного ответа.

16. Одно из ключевых понятий, которое используется при определении сервиса:

а) профессионализм;

б) специалист;

в) деятельность;

г) нет правильного ответа.

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов

4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

2. Разноуровневые задачи и задания (базовый уровень)

Ситуационное задание 1.

Супружеская пара разместилась в отеле *** на 2 дня. В отель супруги прибыли в 3 часа ночи после длительного перелета на самолете. Господин N прибыл по служебным делам как корреспондент газеты, супруга его сопровождала.

Во время поселения Господин N попросил ноутбук в номер. Администратор пообещал, что ноутбук будет доставлен в номер утром в 8.00., но забыл сделать отметку в программе заявок на услуги для дежурной по этажу, где разместились супружеская пара.

Господин N не получив ноутбук, позвонил дежурному по этажу и предъявил претензии по поводу непредставления услуги в срок. Дежурный доставил ноутбук в номер Господина N и принес извинения за доставленные неудобства. Дежурный не стал выяснять, по чьей вине произошла ошибка, не обсудил это с коллегами и руководством.

Основная задача:

Проанализируйте причину расхождения качества обслуживания в отеле.

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задания и задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках освоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач

2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала
---	---

3. Практическое (прикладное) задание

(заключительный уровень)

Практическое задание 1

Проведите анализ качества услуг предоставляемых предприятиями сферы сервиса в г. Луганск (гостиницы)

Практическое задание 2

Проведите анализ качества услуг предоставляемых предприятиями сферы сервиса в г. Луганск (фотостудии)

Практическое задание 3

Проведите анализ качества услуг предоставляемых предприятиями сферы сервиса в г. Луганск (салона красоты).

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует провести анализ качества услуг предоставляемых предприятиями сферы сервиса. Обратите внимание на понятие «Петля качества». Петля качества - это замкнутая последовательность мер, определяющих качество товаров или процессов на этапах, начиная с исследования потребностей и рыночных возможностей, то есть с маркетинга, и заканчивается утилизацией продукта, отслужившего свой срок.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству

«практическое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

(зачет)

Зачёт:

1. Значение процесса обслуживания для удовлетворения потребителей в контактной зоне потребностей населения в услугах.

2. Виды услуг. Классификация услуг:
3. Понятие обслуживание.
4. Контактная зона. Принципы организации обслуживания.
5. Культура обслуживания населения.
5. Формы обслуживания потребителей: по месту оказания услуги; по способу приёма заказов и заявок на услуги; по срокам исполнения заказов; по методу организации взаимодействия с потребителем; по способу расчёта с заказчиком; комплексное обслуживание.
6. Оснащение контактной зоны. Работа специалиста по сервису в контактной зоне.
7. Процесс обслуживания потребителей. Основные составляющие процесса обслуживания.
8. Технологии обслуживания потребителей, как составляющая туристского продукта.
9. Технологии обслуживания на транспорте, в туристическом агентстве, гостинице, предприятии питания, в досуговой организации.
10. Коммуникации в процессе обслуживания потребителей.
11. Стратегия и тактика коммуникаций с потребителем.
12. Требования к речи в процессе обслуживания.
13. Правила общения по телефону.
14. Учет особенностей социальных, этнических, конфессиональных и культурных факторов в процессе обслуживания потребителей.
15. Основные задачи сервисных предприятий. Работа с потребителями.
16. Противоречия между предприятиями сервиса и потребителями услуг.
17. Вкусы, привычки и желания потребителей как основа программирования обслуживания потребителей.
18. Причины, препятствующие обращению потребителей на предприятия сервиса. Модель выбора и приобретения услуги.
19. Основные направления улучшения обслуживания потребителей. Исследования потребителя сервисного продукта, его потребностей и предпочтений.
20. Качество услуги – оценка потребителя.
21. Определения качества туристской услуги. Составляющие качества услуги. Критерии качества услуги.
22. Уровень сервиса: ассортимент услуги, наличие удобств (уровень удовлетворения потребностей).
23. Модель расхождения качества услуг. Достижение качества. Повышение качества услуги.
24. Федеральный закон «О защите прав потребителей в РФ», Правила предоставления услуг.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации
«зачёт/экзамен»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания	Шкала оценивания (зачёт)
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	Зачтено
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы	не зачтено

Лист изменений и дополнений

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