

**Кафедра «Экономики городского хозяйства и сферы обслуживания»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

**по выполнению рейтинговой работы**

**по дисциплине «Сервисная деятельность»**

Уровень высшего образования:

*Бакалавриат*

**Москва 2018**

**1. Общие положения**

1. Рейтинговая работа по дисциплине «Сервисная деятельность» является частью балльно - рейтинговой системы (далее – БРС) и выполняется студентами самостоятельно во внеаудиторное время, в межсессионный период.
2. Рейтинговая работа по дисциплине «Сервисная деятельность» выполняется в форме контрольной работы. ***Контрольная работа –*** самостоятельная письменная работа, требующая от обучающихся умений применять полученные в ходе изучения дисциплины знания для решения задач определенного типа. Выполнение контрольной работы ориентировано на углубление, систематизацию и закрепление теоретических знаний обучающихся

Контрольная работа должна содержать материалы для расчета стоимости туристского продукта.

Цель данной работы: формирование у студентов умения проводить оценку качества обслуживания на сервисных предприятиях.

Задачами рейтинговой работы являются:

* формирование понятия «качество обслуживания» и факторов на него влияющих;
* формирование представления о методах проведения оценки качества обслуживания;
* получение практических навыков оценки качества обслуживания.

**2. Перечень компетенций, формируемых в ходе выполнения рейтинговой работы**

Рейтинговая работа по дисциплине «Сервисная деятельность» направлена на формирование у студента следующих компетенций:

- способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3);

- готовностью к реализации проектов в туристской индустрии (ПК-3);

**3. Задания для выполнения рейтинговой работы**

В теории сервисной деятельности принят термин «качество обслуживания» - это совокупность характеристик процесса и условий предоставления услуги, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя. Качество обслуживания – это один из наиболее значимых факторов успеха каждой компании сферы услуг. А оценка качества обслуживания является одной из приоритетных задач в деятельности предприятия сервиса.

Оцените качество обслуживания на любом предприятии сервиса, потребителем услуг которого являетесь Вы или члены Вашей семьи. Это может быть любое предприятие в сфере услуг (салон красоты или парикмахерская, гостиница, предприятие питания, предприятие торговли, фитнес-клуб, медицинский центр и т.д.)

**4. Рекомендации по выполнению рейтинговой работы**

При выполнении контрольной работы студенту рекомендуется придерживаться следующей схемы работы:

***Этап 1. Разработка методики оценки качества обслуживания предприятия сервиса.***

1. Определите не менее 8 объективных и субъективных критериев качества обслуживания конкретного предприятия сервиса.
2. Оцените весомость каждого их критериев.
3. Заполните таблицу 1.
4. Разработайте оценочную шкалу по каждому критерию. Можно использовать любую шкалу.
5. Заполните таблицу 2 для каждого критерия.
6. Сформируйте лист оценки.

Таблица 1 – Критерии оценки качества обслуживания

|  |  |
| --- | --- |
| Критерий | Весомость критерия (gi) |
| Критерий 1 |  |
| Критерий 2 |  |
| Критерий 3 |  |
| Критерий 4 |  |
| Критерий 5 |  |
| Критерий 6 |  |
| Критерий 7 |  |
| Критерий 8 |  |
| Итого | 1 |

***Пример заполнения таблицы***

|  |  |
| --- | --- |
| Критерий | Весомость критерия (gi) |
| Внешний вид персонала | 0,05 |
| Быстрота обслуживания | 0,2 |
| Профессионализм обсуживающего персонала | 0,1 |
| Выкладка продукции | 0,15 |
| Широта ассортимента | 0,2 |
| Уровень цен | 0,3 |
| Итого | 1 |

Таблица 2 – Критерии оценки качества обслуживания

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерий | Позиция 1 | Позиция 2 | Позиция 3 | Позиция … | Позиция … |
| Критерий 1 |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерий | Позиция 1 | Позиция 2 | Позиция 3 | Позиция … | Позиция … |
| Критерий 2 |  |  |  |  |  |

***Пример заполнения таблицы***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Критерий | Потребность выявлена полностью | Потребность выявлена частично | Потребность не выявлена |
| Выяснение потребностей Клиента | 2 балла | 1 балл | 0 баллов |

***Этап 2. Проведение оценки качества обслуживания предприятия сервиса.***

1. Выберите конкретное предприятие сервиса в Вашем городе (поселке).
2. Проведите оценку конкретного предприятия сервиса.
3. Составьте лист оценки.

***Этап 3 Интерпретация результатов исследования и составление отчета о проведенной оценке качества обслуживания предприятия сервиса.***

1. Интерпретируйте результаты и оформите отчет о проведенном исследовании.

Отчет должен одержать краткое описание предприятия, описание методики и результатов оценки, а также выводы о качестве обслуживания на исследуемом предприятии.

**5. Требования к оформлению рейтинговой работы**

Котрольная работа выполняется в электронной форме и размещается обучающимся в личном кабинете.

Работа выполняется шрифтом Times New Roman, кегль 12, интервал 1,0 и отвечать следующим требованиям:

- в параметры страницы необходимо ввести следующие данные: поля: верхнее – 2,0, нижнее – 2,0; правое – 1,5; левое – 2,0.

- страницы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту; номер страницы проставляется в центе нижней части листа; титульный лист, иллюстрации, таблицы, блок-схемы и иные подобные материалы, расположенные на отдельных листах, включаются в общую нумерацию страниц.

**6. Критерии оценки контрольной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Диапазон баллов** |  |
| **От 85 до 100 баллов** | если соблюдены все требования к выполнению контрольной работы, расчеты выполнены верно, выводы обоснованы, соблюдены требования к внешнему оформлению контрольной работы. |
| **От 66 до 84 баллов** | основные требования к выполнению контрольной работы соблюдены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; имеются незначительные погрешности в расчетах; имеются упущения в оформлении. |
| **От 50 до 65 баллов** | имеются существенные отступления от требований к содержанию контрольной работы. В частности: допущены ошибки в расчетах, есть не до конца выполненные задан |
| **49 баллов и менее** | обнаруживаются существенные ошибки в расчетах, есть невыполненные задания. |

ПРИЛОЖЕНИЕ А

**Лист оценки**

1. Название \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Вид деятельности предприятия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. Место расположения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. Основные и дополнительные услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. Ассортимент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
6. Ценовая политика \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
7. Оформление фасада и входной группы (вывеска, график работы, парковка)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
8. Оформление клиентской зоны\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
9. Различные виды оборудования для удобства клиентов\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
10. Внешний вид персонала (наличие формы, бейджа) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Таблица 23 – Оценка качества обслуживания «Название предприятия»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерий | Позиция 1 | Позиция 2 | Позиция 3 | Позиция … | Позиция … | Итого |
| Критерий 1 |  | √ 4 балла |  |  |  | 4 |
| Критерий 2 |  |  | √ 3 балла |  |  | 3 |
| Критерий 3 | √ 5 баллов |  |  |  |  |  |
| Критерий 4 | √ 5 баллов |  |  |  |  |  |
| Критерий 5 |  |  |  | √ 2 балла |  |  |
| Критерий 6 |  |  |  | √ 2 балла |  |  |
| Критерий 7 |  |  | √ 3 балла |  |  |  |
| Критерий 8 |  |  | √ 3 балла |  |  |  |

Таблица 4 – Результаты оценки

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Критерий | Баллы | Весомость критерия (gi) | Итого по критерию |
| Критерий 1 |  |  |  |
| Критерий 2 |  |  |  |
| Критерий 3 |  |  |  |
| Критерий 4 |  |  |  |
| Критерий 5 |  |  |  |
| Критерий 6 |  |  |  |
| Критерий 7 |  |  |  |
| Критерий 8 |  |  |  |
| Итого |  |  |  |

***Пример заполнения таблицы***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Критерий | Баллы | Весомость критерия (gi) | Итого по критерию |
| Критерий 1 | 4 | 0,05 | 0,2 |
| Критерий 2 | 3 | 0,2 | 0,6 |
| Критерий 3 | 5 | 0,1 | 0,5 |
| Критерий 4 | 5 | 0,15 | 0,75 |
| Критерий 5 | 2 | 0,2 | 0,4 |
| Критерий 6 | 2 | 0,3 | 0,6 |
| Критерий 7 | 3 | 0,05 | 0,15 |
| Критерий 8 | 3 | 0,2 | 0,6 |
| Итого | 41 | 1 | 6,55 |

Приложение А



***Кафедра «Экономики городского хозяйства и сферы обслуживания»***

***Рейтинговая работа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

(наименование темы)

***по дисциплине \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***Задание/вариант № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***Тема «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»***

***Выполнена обучающимся \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*\_**

(№ группы, фамилия, имя, отчество)

***Преподаватель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

(фамилия, имя, отчество)

Москва – 201\_\_ г.