

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уфимский государственный нефтяной технический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИЭС

Н.З. Солодилова

(подпись)

29.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

(47242) Клиентоориентированные технологии и качество обслуживания

Направление подготовки (специальность): **41.03.01 Зарубежное регионоведение**

Направленность: **профиль «Международные отношения»**

Уровень высшего образования: **бакалавриат**

Форма обучения: **очная;**

Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: **Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);**

Трудоемкость дисциплины: **3 з.е. (108час)**

Уфа 2023

Рабочую программу дисциплины разработал(и):

_____ Борнеман Елена Петровна, доцент каф. "Туризм, гостиничный и ресторанный сервис"

Рецензент

_____ Ишбулатов Риф Фанилевич, канд. техн. наук, доцент, зам. зав. каф. "Туризм, гостиничный и ресторанный сервис"

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);, обеспечивающей преподавание дисциплины 25.01.2023, протокол №12.

Заведующий кафедрой

Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ)_____Л.Д. Матвеева

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой МОИВ_____С.Д. Галиуллина

Год приема 2023 г.

Рабочая программа зарегистрирована 08.06.2023 № 6 в ОПЛА и внесена в электронную базу данных

1. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплины, предшествующие изучению данной дисциплины (исходя из формирования этапов по компетенциям):

Дисциплины, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее (исходя из формирования этапов по компетенциям):

Блок: Блок 1. Дисциплины (модули);

Обязательная или часть, формируемая участниками образовательных отношений (в том числе элективные дисциплины): Обязательная часть;

Форма обучения: очная

Семестр, в котором преподается дисциплина	Трудоемкость дисциплины				Вид промежу- точной аттестации
	Зачет- ные едини- цы	Часы			
		Общая	В том числе		
			контакт- ная	СРО	
4	3	108	44	64	зачет;
ИТОГО:	3	108	44	64	

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

№ пп.	Формируемые компетенции	Шифр/ индекс компетен- ции
1	Способен устанавливать причинно-следственные связи, давать характеристику и оценку общественно-политическим и социально-экономическим событиям и процессам, выявляя их связь с экономическим, социальным и культурно-цивилизационным контекстами, а также с объективными тенденциями и закономерностями комплексного развития на глобальном, макрорегиональном, национально-государственном, региональном и локальном уровнях	ОПК-4-22г.-

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Шифр компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Шифр результата обучения	Результат обучения
ОПК-4-22г.	ОПК-4.2. Способен использовать современные клиентоориентированные технологии в профессиональной деятельности и оценивать качество предоставляемых услуг	З(ОПК-4-22г.)	Знать: нормативно-правовую базу системы обеспечения качественного сервиса в Российской Федерации
		У(ОПК-4-22г.)	Уметь: создавать и продвигать качественный продукт
		В(ОПК-4-22г.)	Владеть: навыками построения внутреннего и внешнего контроля системы качества услуг

3. Структура дисциплины

3.1. Виды учебной работы и трудоемкость (всего и по семестрам, в часах)

Форма обучения: очная

Вид учебной работы	Всего и по семестрам, часы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Контактная работа, всего в том числе:	44				44								
лекции (всего)	18				18								
-в т.ч. лекции on-line курс	0												
практические занятия (ПЗ)	24				24								
-в т.ч. практические занятия on-line курс	0												
лабораторные работы (ЛР)	0												
контролируемая самостоятельная работа (защита курсового проекта, курсовой работы и др. работ (при наличии))	0												
-в т.ч. лабораторные работы on-line курс	0												
иная контактная работа (сдача зачета, экзамена, консультации)	2				2								
проектная деятельность (ПД)	0												
Самостоятельная работа обучающихся (СРО), всего в том числе: (указать конкретный вид СРО)	64				64								
выполнение и подготовка к защите курсового проекта или курсовой работы	0												

выполнение и подготовка к защите РГР работы, реферата, патентных исследований, аналитических исследований и т.п	0												
изучение учебного материала, вынесенного на самостоятельную проработку	9				9								
подготовка к лабораторным и/или практическим занятиям	48				48								
подготовка к сдаче зачета, экзамена	7				7								
иные виды работ обучающегося (при наличии)	0												
освоение on-line курса	0												
самостоятельная проектная деятельность (СПД)	0												
ИТОГО ПО ДИСЦИПЛИНЕ	108				108								

4. Содержание дисциплины

4.1. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий (в часах)

Форма обучения: очная

(раздела)Номер темы	Название темы (раздела)	Семестр	Трудоемкость, часы					Шифр результата обучения
			Л	ПЗ	ЛР	СРО	Всего	
1	Государственное регулирование качественного обслуживания в Российской Федерации	4	6	8		21	35	З(ОПК-4-22г.)
2	Построение системы качественного сервиса	4	12	16		43	71	У(ОПК-4-22г.) В(ОПК-4-22г.)
ИТОГО:			18	24		64	106	

4.2. Содержание лекционного курса

№ пп.	Номер раздела	Название темы	Трудоемкость, часы		
			очная	очно-заочная	заочная
1	1-Государственное регулирование качества в Российской Федерации	Закон о защите прав потребителей основные положения закона и область их применения	2		
2	1-Государственное регулирование качества в Российской Федерации	Национальные и международные стандарты качества Национальные и международные стандарты качества основные положения ГОСТ и ГОСТ Р и область их применения	2		
3	1-Государственное регулирование качества в Российской Федерации	Лицензирование и сертификация Лицензирование и сертификация Лицензии и сертификаты качества	2		
1	2-Построение системы качественного сервиса	Сегментация рынка и потребителя Сегментация рынка и потребителя Рыночные сегменты: состав, структура, критерии оценки	2		
2	2-Построение системы качественного сервиса	Локальная стандартизация производственных процедур Локальная стандартизация производственных процедур Локальные нормативно-правовые акты системы контроля качества на пред-	4		

		приятии			
3	2-Построение системы качественного сервиса	Клиентоориентированный продукт Клиентоориентированный продукт Клиентоориентированный продукт: состав, структура, этапы создания и продвижения	2		
4	2-Построение системы качественного сервиса	Технологии клиентоориентированного сервиса Технологии клиентоориентированного сервиса Понятие клиентоориентированного сервиса, критерии оценки Технологии построения качественного сервиса	4		
	-	ИТОГО:	18		

4.4. Перечень практических занятий

Номер раздела	№ ПЗ	Тема практического занятия	Трудоемкость, часы		
			очная	очно-заочная	заочная
1-Государственное регулирование качественного обслуживания в Российской Федерации	1	Нормативно-правовые акты системы качественного обслуживания Нормативно-правовые акты системы качественного обслуживания Анализ законов и подзаконных актов, регулирующих сферу качественного предоставления	4		

		ния услуг			
1-Государственное регулирование качественного обслуживания в Российской Федерации	2	Сертификаты качества ИСО Сертификаты качества ИСО Международные сертификаты качества ИСО: состав, назначение, область применения	4		
2-Построение системы качественного сервиса	1	Психотипы потребителя Психотипы потребителя Системы классификации потребителя Типы клиентов и особенности работы с ними	4		
2-Построение системы качественного сервиса	2	Мотивация персонала Мотивация персонала Системы мотивации и развития персонала	4		
2-Построение системы качественного сервиса	3	Стандарты и регламенты на предприятии Стандарты и регламенты на предприятии Стандарты, регламенты, чек-листы, скрипты как инструменты построения системы контроля качества	4		
2-Построение системы качественного сервиса	4	Репутация предприятия Репутация предприятия Системы контроля репутационных рейтингов предприятия Feedback	4		
-		ИТОГО:	24		

4.5. Виды СРО

Номер раздела	Вид СРО	Трудоемкость, часы		
		очная	очно-заочная	заочная
1-Государственное регулирование качественного обслуживания в Российской Федерации	подготовка к сдаче зачета, экзамена	2		
1-Государственное регулирование качественного обслуживания в Российской Федерации	подготовка к лабораторным и/или практическим занятиям	16		
1-Государственное регулирование качественного обслуживания в Российской Федерации	изучение учебного материала, вынесенного на самостоятельную проработку	3		
2-Построение системы качественного сервиса	подготовка к сдаче зачета, экзамена	5		
2-Построение системы качественного сервиса	подготовка к лабораторным и/или практическим занятиям	32		
2-Построение системы качественного сервиса	изучение учебного материала, вынесенного на самостоятельную проработку	6		
-	ИТОГО:	64		

Темы для самостоятельной работы обучающихся

Раздел 1. Государственное регулирование качественного обслуживания в Российской Федерации

Санитарные нормы и правила

Раздел 2. Построение системы качественного сервиса

Автоматизированные системы управления репутацией компании

5. Формы текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации

Перечень оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине приведен Фонде оценочных средств (приложение Б).

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Учебно-методическое обеспечение

Сведения об обеспеченности дисциплины основной, дополнительной и учебно-методической литературой приведены в формах № 1-УЛ и № 2-УЛ (приложение А).

6.2. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, рекомендуемых для освоения дисциплины

Названия современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, рекомендуемых для освоения дисциплины	Ссылки на официальные сайты
Информационная сеть «ТехЭксперт»	http://www.cntd.ru/
Правовая справочная информационная система «Гарант»	http://www.garant.ru/
ЭБС Znanium.com	http://znanium.com/
ЭБС Лань	https://e.lanbook.com/
Электронная библиотека ИЭС УГНТУ	http://lib-ies.rusoil.net

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

7.1. Перечень специальных аудиторий, кабинетов, лабораторий и пр., используемых при реализации дисциплины с перечнем основного оборудования

№ пп.	Номер помещения	Оснащенность помещения (перечень основного оборудования)	Наименование помещения
1	12-223	тематические иллюстрации; Учебно-наглядные пособия по дисциплине, набор демонстрационного оборудования; Столы, стулья;	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей).
2	12-302	Компьютер в комп.(1); МФУ Kyocera(1); Шкаф(ы) для хранения	Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования
3	12-5066	Стойка д/рекламы(1); Столы, стулья	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения.
4	12-5066	Стойка д/рекламы(1); Столы, стулья	Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций
5	12-5066	Стойка д/рекламы(1); Столы, стулья	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения.
6	12-5066	Стойка д/рекламы(1); Доступ к электронной информационно-образовательной среде (Корпоративная информационная система УГНТУ); Доступ в интернет;	Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

7.2. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, используемых в учебном процессе при освоении дисциплины

№ пп.	Наименование ПО	Лицензионная чистота (реквизиты лицензии, свидетельства о гос. регистрации и т.п., срок действия)
1	Microsoft Office	Дата выдачи лицензии 24.09.2018, Поставщик: ООО "Софтлайн Проекты"

8. Организация обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, обучающихся по данной образовательной программе, разрабатывается индивидуальная программа освоения дисциплины с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Приложение А

Форма № УЛ-1

СВЕДЕНИЯ

об обеспеченности дисциплины основной и дополнительной учебной литературой

Наименование дисциплины: (47242)(47242)Клиентоориентированные технологии и качество обслуживанияНаправление подготовки (специальность): 41.03.01 Зарубежное регионоведениеНаправленность: профиль«Международные отношения»Форма обучения: очная;Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);

Тип	Назначение учебных изданий	Семестр			Библиографическое описание	Кол-во экз.	Адрес нахождения электронного	Кoeffициент
		очная	очно-заочная	заочная				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Основная литература	Для выполнения СРО;Для выполнения практических занятий;Для изучения теории;	4			Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонova. — 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2022. - 248 с. - https://znanium.com/catalog/product/2084343	1	http://www.znanium.com	1.00

Основная литература	Для выполнения СРО;Для выполнения практических занятий;Для изучения теории;	4			Иванова, Н. С. Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. С. Иванова. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2016. — 232 с. — https://e.lanbook.com/book/144179	1	http://www.e.lanbook.com	1.00
Основная литература	Для выполнения СРО;Для выполнения практических занятий;Для изучения теории;	4			Лагунова, А. Д. Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами: Практикум : учебное пособие / А. Д. Лагунова. — Москва : РГУ МИРЭА, 2020. — 88 с. — https://e.lanbook.com/book/163876	1	http://www.e.lanbook.com	1.00
Дополнительная литература	Для выполнения СРО;Для выполнения практических занятий;Для изучения теории;	4			Диксон, М. Всегда ваш клиент: Как добиться лояльности, решая проблемы клиентов за один шаг: Учебное пособие / Диксон М., Томан Н., Делиси Р. - Москва :Альпина Пабли., 2016. - 265 с. - https://znanium.com/catalog/product/912585	1	http://www.znanium.com	1.00
Дополнительная литература	Для выполнения СРО;Для выполнения практических занятий;Для изучения теории;	4			Сервис: термины и понятия : словарь / под ред. О.Я. Гойхмана. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 239 с. https://znanium.com/catalog/product/1167070	1	http://www.znanium.com	1.00

Дополнительная литература	Для выполнения СРО; Для выполнения практических занятий; Для изучения теории;	4			Современные потребительские тренды и удовлетворенность потребителя : монография / под ред. О.К. Ойнер. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 142 с. — https://znanium.com/catalog/product/1853829	1	http://www.znanium.com	1.00
Примечание – Графы 1-5,8 заполняются кафедрой, графы 7 и 9 - библиотекой								

Составил:

_____ Борнеман Елена Петровна, доцент каф. "Туризм, гостиничный и ресторанный сервис"

Год приема 2023 г.

СВЕДЕНИЯ**об обеспеченности дисциплины учебно-методическими изданиями**

Наименование дисциплины: (47242)(47242)Клиентоориентированные технологии и качество обслуживания

Направление подготовки (специальность): 41.03.01 Зарубежное регионоведение

Направленность профиль«Международные отношения»

Форма обучения очная;

Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);

Назначение учебных изданий	Семестр			Библиографическое описание	Кол-во экз.		Адрес нахождения электронного	Коэффициент
	очная	очно-заочная	заочная		Всего	в том числе		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Для выполнения СРО;	4			Клиентоориентированные технологии и качество обслуживания : учебно-методическое пособие по выполнению самостоятельной работы / УГНТУ, ИЭС, каф. ТГ ; сост. Е. П. Борнеман. - Уфа : УГНТУ, 2022. - 374 Кб. http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/IES/Borneman15395.pdf	1	0	http://bibl.rusoil.net	1.00

Для выполнения практических занятий; Для изучения теории;	4			Клиентоориентированные технологии и качество обслуживания : учебно-методическое пособие по проведению практических занятий / УГНТУ, ИЭС, каф. ТГ ; сост. Е. П. Борнеман. - Уфа : УГНТУ, 2022. - 1756 Кб. http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/IES/Borneman15396.pdf	1	0	http://bibl.rusoil.net	1.00
---	---	--	--	---	---	---	---	------

Примечание – Графы 1-5,8 заполняются кафедрой, графы 6,7 и 9 - библиотекой

Составил:

Борнеман Елена Петровна, доцент каф. "Туризм, гостиничный и ресторанный сервис"

—
Год приема 2023 г.

Приложение Б

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Уфимский государственный нефтяной технический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИЭС

_____ Н.З. Солодилова
29.06.2023

**Фонд оценочных средств по текущей успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине
(47242) Клиентоориентированные технологии и качество обслуживания**

Направление подготовки (специальность): 41.03.01 Зарубежное регионоведение

Направленность: профиль «Международные отношения»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);

Трудоемкость дисциплины: 3 з.е. (108час)

Уфа 2023

ФОС по текущей успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине разработал (и):

	Борнеман Елена Петровна, доцент каф. "Туризм, гостиничный и ресторанный сервис"
— Рецензент	
	Ишбулатов Риф Фанилевич, канд. техн. наук, доцент, зам. зав. каф. "Туризм, гостиничный и ресторанный сервис"
—	

ФОС по текущей успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине рассмотрен и одобрен на заседании кафедры Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);, обеспечивающей преподавание дисциплины 25.01.2023, протокол №12.

Заведующий кафедрой Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ); _____ Л.Д. Матвеева

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой МОИВ _____ С.Д. Галиуллина

Год приема 2023 г.

ФОС по текущей успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине
зарегистрирован 08.06.2023 № 6 в отделе МСОП и внесен в электронную базу данных

1. Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Шифр результата обучения	Результат обучения	Индикатор достижения компетенций	Показатели достижения результатов освоения компетенций	Вид оценочного средства
1	Государственное регулирование качественного обслуживания в Российской Федерации	З(ОПК-4-22г.)	нормативно-правовую базу системы обеспечения качественного сервиса в Российской Федерации	ОПК-4.2. Способен использовать современные клиентоориентированные технологии в профессиональной деятельности и оценивать качество предоставляемых услуг	нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие отношения производителя товаров, работ, услуг и потребителя	Письменный и устный опрос Тест
2	Построение системы качественного сервиса	В(ОПК-4-22г.)		ОПК-4.2. Способен использовать современные клиентоориентированные технологии в профессиональной деятельности и оценивать качество предоставляемых услуг	создавать продукт (работы, услуги), отвечающий ожиданиям потребителя	Письменный и устный опрос Разноуровневые задачи и задания Тест
		У(ОПК-4-22г.)		ОПК-4.2. Способен использовать современные клиентоориентированные технологии в профессиональной деятельности и оценивать качество предоставляемых услуг	навыками создания стандартов, регламентов, скриптов, обеспечивающих эффективную систему контроля качества на предприятии	Письменный и устный опрос Разноуровневые задачи и задания Тест

2. Перечень оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

п/п	Вид оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде	Шкала оценки
1	2	3	4	5
1	Письменный и устный опрос	Оценочное средство для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. Позволяет выявить и восполнить пробелы в знаниях; повторить, закрепить, систематизировать материал; оценить знания, умения, теоретические и практические навыки; определить уровень сформированных у студентов компетенций по дисциплине (модулю)	Совокупность вопросов, заданий, упражнений, тестов для выполнения контрольных работ, домашних заданий, РГР и иных учебных работ. Комплект билетов для текущей и промежуточной аттестации	«зачтено» выставляется обучающемуся, если «зачтено» выставляется обучающемуся, если обучающийся раскрыл более чем на 50% содержание вопросов, его ответ содержит незначительные недочеты или 2-3 негрубые ошибки, при ответе на поставленные вопросы преподаватель не оказывал ему значительную помощь в виде наводящих вопросов; обучающийся знает основные принципы, способен получать знания из основных источников, знания и умения частично сформированы «незачтено» выставляется обучающемуся, если «незачтено» выставляется обучающемуся, если обучающийся раскрыл менее чем на 50% содержание вопросов, его ответ содержит более двух грубых ошибок, при ответе на поставленные вопросы преподаватель оказывал ему постоянную помощь; обучающийся не умеет самостоятельно работать с источниками, не знает принципов учебной дисциплины, у него не сформированы знания и умения
2	Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диа-	Комплект разноуровневых задач и заданий	«зачтено» выставляется обучающемуся, если «зачтено» выставляется обучающемуся, если проблема раскрыта частично или полностью; представленная информация систематизирована; имеются обоснованные выводы; ответы на дополнительные и/или наводящие вопросы не вызывают затруднения; в речи используются основные термины и понятия профессиональной лексики; обучающийся способен объяснить ход решения «незачтено» выставляется обучающемуся, если «незачтено» выставляется обучающемуся, если проблема обучающимся не раскрыта; представленная информация не систематизирована; выводы не сделаны и/или не обоснованы; дополнительные и наводящие вопросы ставят обучающегося в тупик; в речи не используется профессиональная лексика; не способен объяснить ход решения

		гнозировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.		
3	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий.	«зачтено» выставляется обучающемуся, если «зачтено» выставляется обучающемуся, если обучающийся дал правильные ответы на 50 и более процентов тестовых заданий «незачтено» выставляется обучающемуся, если «незачтено» выставляется обучающемуся, если обучающийся дал правильные ответы менее чем на 50 процентов тестовых заданий

Приложение В

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Уфимский государственный нефтяной технический университет»

Письменный и устный опрос.

Перечень вопросов (задач, заданий, тем, комплекта тестовых заданий):

Письменный и устный опрос.

Перечень вопросов (задач, заданий, тем, комплекта тестовых заданий):

1. История становления системы сервиса и качества обслуживания
2. Краткая характеристика российской нормативно-правовой базы системы обеспечения качественного обслуживания
3. Закон о защите прав потребителя: состав, структура, назначение, основные положения, область применения
4. Международные, межгосударственные, национальные стандарты: состав, структура, назначение, основные положения, область применения
5. Лицензирование в системе обеспечения качества услуг и продукции
6. Сертификация в системе обеспечения качества услуг и продукции
7. Сертификаты качества ИСО: состав, структура, назначение, основные положения, область применения
8. Критерии оценки качественного продукта, работы, услуг
9. Классификации услуг
10. Стандартизация производственных процедур на предприятии
11. Система внутреннего и внешнего контроля качества
12. Услуга: понятие, виды
13. Документационное обеспечение локальной системы контроля качества
14. Содержание и виды качества услуг
15. Методы оценки показателей качества услуг
16. Процесс формирования удовлетворенности потребителя
17. Методы оценки степени удовлетворенности потребителя
18. Культура сервиса
19. Технологии качественного обслуживания
20. Клиентоориентированный продукт: структура, состав, критерии оценки
21. Инновационные технологии обслуживания
22. Цифровые технологии системы контроля качества
23. Психотипы потребителя
24. Этапы продаж и работы с клиентом
25. Каналы сбыта и продвижения продукта
26. Социальные медиа как перспективный канал продвижения продукта
27. Электронная коммерция как доминирующий канал сбыта
28. Мотивация и развитие персонала как основа клиентоориентированного сервиса
29. Технологии клиентоориентированного сервиса
30. Формы и методы создания репутации компании

Ссылка на УМП:

http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/IES/Borneman15396.pdf

Примеры экзаменационных билетов

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
 ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
 ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
 «УФИМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
 ИНСТИТУТ ЭКОСИСТЕМ БИЗНЕСА И КРЕАТИВНЫХ ИНДУСТРИЙ

Экзаменационный билет № 1

Дисциплина: Клиентоориентированные технологии и качество обслуживания

По направлению подготовки: все направления

Кафедра: Туризм, гостиничный и ресторанный сервис

1. История становления системы сервиса и качества обслуживания
2. Процесс формирования удовлетворенности потребителя

Зав. кафедрой

Л. Д. Матвеева

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
 ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
 ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
 «УФИМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
 ИНСТИТУТ ЭКОСИСТЕМ БИЗНЕСА И КРЕАТИВНЫХ ИНДУСТРИЙ

Экзаменационный билет № 2

Дисциплина: Клиентоориентированные технологии и качество обслуживания

По направлению подготовки: все направления

Кафедра: Туризм, гостиничный и ресторанный сервис

1. Краткая характеристика российской нормативно-правовой базы системы обеспечения качественного обслуживания
2. Методы оценки степени удовлетворенности потребителя

Зав. кафедрой

Л. Д. Матвеева

Примеры развернутых ответов:

Вопрос №5: Лицензирование в системе обеспечения качества услуг и продукции

Важнейшими инструментами государственного регулирования деятельности организаций и защиты прав потребителей является лицензирование.

Лицензия есть разрешение, выдаваемое государственным органом юридическим или физическим лицам на осуществление той или иной деятельности в течение определенного времени при соблюдении ряда условий.

Цели и задачи лицензирования:

1. Лицензирование отдельных видов деятельности осуществляется в целях предотвращения ущерба правам, законным интересам, жизни или здоровью граждан, окружающей среде, объектам культурного наследия (памятникам истории и культуры) народов Российской Федерации, обороне и безопасности государства, возможность нанесения которого связана с осуществлением юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов деятельности. Осуществление лицензирования отдельных видов деятельности в иных целях не допускается.

2. Задачами лицензирования отдельных видов деятельности являются предупреждение, выявление и пресечение нарушений юридическим лицом, его руководителем и иными должностными лицами, индивидуальным предпринимателем, его уполномоченными представителями (далее - юридическое лицо, индивидуальный предприниматель) требований, которые установлены настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Соответствие соискателя лицензии этим требованиям является необходимым условием для предоставления лицензии, их соблюдение лицензиатом обязательно при осуществлении лицензируемого вида деятельности.

3. К лицензируемым видам деятельности относятся виды деятельности, осуществление которых может повлечь за собой нанесение ущерба и регулирование которых не может осуществляться иными методами, кроме как лицензированием.

Федерального закона от 8 августа 2001 г. № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» дает перечень видов деятельности на осуществление которых требуются лицензии в соответствии с настоящим Законом. К ним относятся такие виды деятельности, как:

- перевозка пассажиров транспортом (сухопутным, воздушным, речным, морским);
- частная охранная деятельность;
- частная детективная деятельность;
- образовательная деятельность;
- медицинская деятельность;
- производство лекарственных средств;
- оказание услуг связи;
- теле-, радиовещание;
- и др.

Для получения лицензии ее соискатель представляет в соответствующий лицензирующий орган следующие документы:

- заявление о предоставлении лицензии с указанием наименования и организационно-правовой формы, места нахождения – для юридического лица; фамилии, имени, отчества, места жительства, данных документа, удостоверяющего личность, – для индивидуального предпринимателя; лицензируемого вида деятельности, который юридическое лицо или индивидуальный предприниматель намерено осуществлять;
- копии учредительных документов и свидетельства о государственной регистрации соискателя лицензии в качестве юридического лица (с предъявлением оригиналов в случае, если копии не заверены нотариусом) – для юридического лица;
- копия свидетельства о государственной регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя (с предъявлением оригинала в случае, если копия не заверена нотариусом) – для индивидуального предпринимателя;
- копия свидетельства о постановке соискателя лицензии на учет в налоговом органе (с предъявлением оригинала в случае, если копия не заверена нотариусом);
- документ, подтверждающий уплату лицензионного сбора за рассмотрение лицензирующим органом заявления о предоставлении лицензии;
- сведения о квалификации работников соискателя лицензии.

Вопрос №7 Сертификаты качества ИСО: состав, структура, назначение, основные положения, область применения

Документы для стандартизации технологических и бизнес-процессов разрабатывает международная организация International Organization for Standardization (ISO). Одним из самых известных стандартов считается ISO 9001 «Системы менеджмента качества. Требования». Сертификация на соответствие компании его требованиям не является обязательной, но многие предприятия осо-

знанно идут на этот шаг.

Сейчас разработано и действует около 23 000 международных стандартов, которые регулируют все аспекты ведения бизнеса. Серия ISO 9000 касается требований к управлению предприятием для обеспечения выпуска качественной продукции. Она основывается на 8 принципах:

1. Работа компании должна быть ориентирована на клиента.
2. Цели и задачи компании определяют ее лидеры. Они должны создать такую среду, которая максимально благоприятна для достижения поставленных целей.
3. Сотрудники предприятия должны понимать процессы, происходящие в компании, стремиться участвовать в них и приносить максимальную пользу компании.
4. При организации деятельности компании на первое место ставится не результат, а процесс его достижения. Только так можно построить систему, которая позволит быстрее получать нужный результат.
5. Управление компанией должно быть системным. Это позволит повысить ее эффективность.
6. Компания должна постоянно стремиться к улучшениям, начиная от повышения уровня знаний персонала и заканчивая улучшением качества продукции и процессов управления.
7. Для принятия решений при управлении предприятием необходимо опираться только на надежную и точную информацию.
8. Строить отношения с поставщиками нужно на взаимовыгодных условиях.

Стандарт ISO 9001 предполагает построение такой системы менеджмента качества предприятия, которая ориентирована на потребителя. Базовый принцип этого документа таков: компания должна понимать потребности покупателей своих товаров и услуг, соответствовать их требованиям и уметь предвидеть их ожидания. Только в этом случае предприятие может стать результативным. При этом от системы менеджмента качества требуется не тотальный контроль каждой единицы продукции и каждой операции в процессе ее изготовления, а создание таких условий функционирования предприятия, которые сведут к минимуму ошибки в работе и обеспечат высокое качество изготавливаемых товаров или услуг. В нашей стране действует национальный эквивалент стандарта – ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Преимущества сертификации требованиям ISO 9001

Наличие сертификата соответствия требованиям ISO 9001 – это доказательство грамотного управления предприятием, подтверждение того, что оно выпускает качественную продукцию. Успешная процедура сертификации компании позволяет повысить ее репутацию и служит весомым преимуществом в борьбе за долю рынка с конкурентами. Часто требование о наличии у компании такого сертификата закладывается в тендерные условия или в условия конкурсов по качеству. Обобщенно сертификация на соответствие требованиям стандарта ISO 9001 проводится для следующих целей:

- повышения эффективности предприятия;
- усовершенствования системы управления компанией;
- повышения качества выпускаемых товаров или услуг;
- получения конкурентных преимуществ (это особенно актуально при участии в международных проектах);
- повышения имиджа предприятия;
- привлечения серьезных партнеров или инвесторов;
- упрощения процедуры получения разрешений или лицензий.

Чаще всего сертификация по ISO 9001 нужна в двух случаях:

1. Компания планирует работать в секторе, который контролируется государством. Например, в железнодорожной или оборонной отрасли.
2. Компания планирует выйти на международные рынки. Там наличие сертификата ISO 9001 – обязательное условие для начала сотрудничества.

Сертификация по ISO 9001 позволяет не только упорядочить систему управления компанией и сделать ее более результативной, но и получить экономический эффект. Соответствующие иссле-

дования проводили испанские экономисты.

В ходе работы они изучали результаты внедрения системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ISO 9001 на 800 предприятиях. 400 из них были сертифицированы по ISO 9001, а 400 – нет.

В результате исследования выяснилось, что в сертифицированных компаниях:

- на 7 % улучшилась управляемость;
- на 11 % возросла вовлеченность персонала в работу предприятия и на такую же величину повысилось доверие внутри компании;
- на 19 % повысилась ответственность сотрудников;
- на 33 % улучшилась организация и оптимизация рабочих процессов.

Экономический результат в сертифицированных компаниях тоже оказался выше.

Схожие исследования проводились и в нашей стране. В их ходе российские экономисты проанализировали работу более 1 000 компаний и выяснили, что финансовые показатели сертифицированных компаний на 5–10 % выше, чем аналогичные показатели для предприятий, не прошедших процедуру сертификации. Получается, что сертификацию по ISO 9001, в дополнение к перечисленным выше целям, можно монетизировать.

Как провести сертификацию компании

Процедура сертификации по ISO 9001 проходит в два этапа. На первом нужно создать и внедрить систему менеджмента качества. На втором – пройти документальную проверку СМК на соответствие требованиям ISO 9001 и получить сертификат. Далее внедренную СМК нужно поддерживать в актуальном состоянии. Чтобы проверить это, раз в год орган, выдавший сертификат, проводит технический надзор за выполнением требований стандарта.

Разноуровневые задачи и задания.

Перечень вопросов (задач, заданий, тем, комплекта тестовых заданий):

Перечень вопросов (задач, заданий, тем, комплекта тестовых заданий):

1. Заполните таблицу соответствующими действиями администратора в Регламенте его рабочей смены:

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ ДЕЖУРНОГО АДМИНИСТРАТОРА

ДНЕВНАЯ СМЕНА

№ п/п	Время	Задача	Действия	Время исполнения	Взаимодействие	Место нахождения
1	09:00	Подготовка к началу рабочей смены	Ознакомиться с записями в журнале Приема – передачи смены, выслушать пояснения коллег, сдающих смену, принять наличные денежные средства, слипы, сверить с данными в АСУ.	20 мин.	Администратор предыдущей смены.	Стойка Службы приема и размещения

2. Составьте аналогичный Регламент работы для официанта, руководителя отдела, программиста, экономиста.

3. Основываясь на примере Стандарта «Рабочее место администратора», составьте Стандарт «Мое будущее рабочее место».

4. На примере чек-листа тайного гостя в отеле, составьте чек-лист тайного гостя в магазине игрушек, в салоне красоты, в автосервисе.

Независимая оценка качества обслуживания (чек-лист тайного гостя)

Рекомендации к проведению оценки по системе «Тайный гость»:

Настоящий чек-лист может быть применен к отелю любой категории с различным набором услуг. Для проведения оценки рекомендуется приглашать независимого эксперта или опытного туриста. За каждый ответ «да» присваивается 1 балл.

Максимально возможное количество баллов – 150.

Уровень качества обслуживания может быть установлен в процентном соотношении, где 150 баллов – 100%.

В разделе «Услуги в отеле» допускается замена одной услуги другой, не упомянутой в списке.

Все показатели чек-листа носят рекомендательный характер и могут быть использованы, в том числе, для совершенствования культуры и качества сервиса.

5. Ознакомьтесь с аутентичными рекламациями гостей. Подготовьте мотивированный ответ:
6. Создайте систему мотивации персонала по ключевым показателям эффективности для продавца, бухгалтера, экономиста, программиста, руководителя отдела, опираясь на предложенный пример.

Тест.

Перечень вопросов (задач, заданий, тем, комплекта тестовых заданий):

Перечень вопросов (задач, заданий, тем, комплекта тестовых заданий):

1. Какие нормативные акты не относятся к базе НПА, регулирующих качество сервиса в Российской Федерации?

- a) Санитарные нормы и правила
- b) Государственные стандарты
- c) Кодексы

Правильный ответ: кодексы

2. Моральный вред, причиненный потребителю, должен быть возмещен в следующем объеме:

- a) В размере, установленном исполнителем
- b) В размере, установленном обеими сторонами
- c) В размере, установленном судом

Правильный ответ: в размере, установленном судом

3. Год принятия Закона о защите прав потребителя:

- a) 1992
- b) 1995
- c) 1999

Правильный ответ: 1992

4. Выберите правильно определение термину «Потребитель»:

- a) Гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести товары (работы, услуги) для личных нужд
- b) Гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести товары (работы, услуги) для осуществления предпринимательской деятельности
- c) Гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести товары (работы, услуги)

Правильный ответ: гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести товары (работы, услуги) для личных нужд

5. Что такое недостаток товара (работы, услуги)?

- a) Нехватка товара (работы, услуги)
- b) Недостача товара (работы, услуги)
- c) Несоответствие товара (работы, услуги) требованиям

Правильный ответ: несоответствие товара (работы, услуги) требованиям

6. Качество товара (работы, услуги) должно соответствовать:
- a) Условиям договора
 - b) Требованиям потребителя
 - c) Стандартам продавца

Правильный ответ: условиям договора

7. Должна ли информация о продавце (исполнителе) доводиться до сведения потребителя во временных точках реализации товара (оказания услуг, выполнения работ)?
- a) Да
 - b) Нет
 - c) В некоторых случаях

Правильный ответ: да

8. В каких случаях продавец (исполнитель) освобождается от обязанности обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов?
- a) Если выручка продавца (исполнителя) за предыдущий календарный год не превысила 100 000 руб.
 - b) Если в месте реализации товаров (работ, услуг) не предоставляются услуги доступа к подвижной радиотелефонной связи и/или информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
 - c) Если оплата наличными денежными средствами за предыдущий календарный год превысила оплату платежными картами в два раза

Правильный ответ: если в месте реализации товаров (работ, услуг) не предоставляются услуги доступа к подвижной радиотелефонной связи и/или информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

9. Может ли покупатель (потребитель) вернуть товар в отсутствие товарного или кассового чека, или иного документа, подтверждающего факт покупки?
- a) Да
 - b) Нет
 - c) При условии предоставления других доказательств факта покупки

Правильный ответ: да

10. Может ли покупатель (потребитель) предъявлять претензии к качеству товара (услуги) по истечении гарантийного срока или срока годности?
- a) Да
 - b) Нет
 - c) Только в случае приобретения сезонных товаров (услуг)

Правильный ответ: нет

11. Возможен ли возврат товара надлежащего качества?
- a) Да
 - b) Нет
 - c) При соблюдении определенных условий

Правильный ответ: да

12. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (услуги):
- a) Требовать безвозмездного устранения недостатков
 - b) Требовать соответствующего уменьшения цены выполненных работ (оказанных услуг)
 - c) Все вышеперечисленное

Правильный ответ: все вышеперечисленное

13. Кто имеет право устанавливать сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)?

- a) Потребитель
- b) Исполнитель
- c) Суд

Правильный ответ: потребитель

14. Кто осуществляет надзор в области защиты прав потребителей?

- a) Роскомнадзор
- b) Роспотребнадзор
- c) Ростехнадзор

Правильный ответ: Роспотребнадзор

15. Что такое ИСО?

- a) Международный стандарт качества
- b) Международная организация по стандартизации
- c) Международный совет по контролю качества

Правильный ответ: Международная Организация по стандартизации

16. Как обозначается перечень международных стандартов по управлению качеством?

- a) ISO 6006
- b) ISO 8003
- c) ISO 9001

Правильный ответ: ISO 9001

17. Какие области стандартизации не охватывает ИСО?

- a) Электротехника и электроника
- b) Фотографии и графические технологии
- c) Акустика

Правильный ответ: электротехника и электроника

18. Кто осуществляет надзор в области соблюдения национальных стандартов?

- a) Федеральная антимонопольная служба
- b) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии
- c) Федеральная служба по труду и занятости

Правильный ответ: Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии

19. Какой из нижеперечисленных видов деятельности не подлежит лицензированию?

- a) Гостиничная деятельность
- b) Частная охранная деятельность
- c) Образовательная деятельность

Правильный ответ: гостиничная деятельность

20. Что из нижеперечисленного входит в номенклатуру показателей качества услуг?

- a) Показатель надежности
- b) Показатель назначения
- c) Все ответы верны

Правильный ответ: все ответы верные

21. Что из нижеперечисленного относится к показателям качества предприятия сферы услуг?

- a) Материально-техническая база предприятия, санитарно-эпидемиологические и эргономические условия обслуживания потребителей

- b) Этика общения, продолжительность ожидания и обслуживания потребителей
- c) Все ответы верны

Правильный ответ: все ответы верные

22. Что из нижеперечисленного относится к показателям безопасности для здоровья, жизни и имущества потребителя?

- a) Электробезопасность, взрывобезопасность, пожарная безопасность
- b) Безопасность от воздействия химических и загрязняющих веществ
- c) Все ответы верны

Правильный ответ: все ответы верные

23. Что из нижеперечисленного относится к показателям профессионального уровня персонала?

- a) Уровень профессиональной подготовки и квалификации
- b) Знание и соблюдение профессиональной этики поведения
- c) Все ответы верны

Правильный ответ: все ответы верные

24. По каким признакам классифицируются методы контроля и оценки показатели качества услуг?

- a) Цели применения, физико-статистические признаки и процедуры
- b) Методы формирования результатов
- c) Все ответы верны

Правильный ответ: все ответы верные

25. Что такое метод квалиметрии?

- a) Метод с использованием приближенных значений
- b) Метод с использованием абсолютных значений
- c) Метод с использованием взвешенного суммирования единичных показателей и определением «весов» экспертным путем

Правильный ответ: метод с использованием взвешенного суммирования единичных показателей и определением «весов» экспертным путем

26. Что из нижеперечисленного относится к показателям надежности услуги?

- a) Безотказность и долговечность
- b) Сохраняемость и ремонтпригодность
- c) Все ответы верны

Правильный ответ: все ответы верные

27. Что из нижеперечисленного относится к показателям способности к руководящей работе

- a) Знание и соблюдение законодательства в соответствующей сфере деятельности
- b) Умение обеспечить доброжелательную атмосферу и правильные действия в экстремальных ситуациях
- c) Все ответы верные

Правильный ответ: все ответы верные

28. Какое иерархическое деление принято в системе классификации услуг населению?

- a) Группа, подгруппа, вид, услуга, контрольное число
- b) Группа, вид, услуга
- c) Группа, вид, подвид, услуга, контрольное число

Правильный ответ: группа, подгруппа, вид, услуга, контрольное число

29. Что такое национальный стандарт?

- a) Государственный стандарт Российской Федерации
- b) Отраслевой стандарт
- c) Стандарт предприятия

Правильный ответ: Государственный стандарт Российской Федерации

30. Что из нижеперечисленного является объектом стандартов научно-технических, инженерных обществ и других общественных объединений?

- a) Нетрадиционные технологии разработки, изготовления, хранения и новые принципы организации и управления производством
- b) Продукция разовой поставки
- c) Требования к безопасности продукта (услуги)

Правильный ответ: нетрадиционные технологии разработки, изготовления, хранения и новые принципы организации и управления производством

31. Что из нижеперечисленного относится к локальной системе внутреннего контроля качества?

- a) Чек-листы и регламенты
- b) Стандарты операционных процедур и скрипты
- c) Все ответы верны

Правильный ответ: все ответы верные

32. Какой из ниже приведенных стандартов может быть отнесен к «мягкому» стандарту?

- a) Стандарт телефонного разговора
- b) Стандарт приготовления горячего блюда
- c) Стандарт работы подготовки автомобиля к рабочей смене

Правильный ответ: стандарт телефонного разговора

33. Какой из ниже приведенных стандартов может быть отнесен к «жесткому» стандарту?

- a) Стандарт проведения переговоров с потенциальным покупателем
- b) Стандарт содержания рабочего места
- c) Стандарт решения конфликтной ситуации

Правильный ответ: стандарт проведения переговоров с потенциальным покупателем

34. Что из нижеперечисленного относится к преимуществам стандартизации для клиента?

- a) Контроль рабочего процесса в любой точке в любой момент времени
- b) Получение прогнозируемой услуги
- c) Прозрачность мотивационной системы

Правильный ответ: получение прогнозируемой услуги

35. Что из нижеперечисленного относится к преимуществам стандартизации для работника?

- a) Снижение затрат на обучение персонала
- b) Независимость от настроения и самочувствия персонала
- c) Понятный план действий в различных ситуациях

Правильный ответ: понятный план действий в различных ситуациях

36. Что из нижеперечисленного относится к преимуществам стандартизации для работодателя?

- a) Использование стандарта как инструмента оценки трудовой деятельности
- b) Защита от произвола руководителя
- c) Чувство заботы и внимания как части продукта

Правильный ответ: использование стандарта как инструмента оценки трудовой деятельности

37. Какие этапы содержит локальная система внедрения стандартов?

- a) Разработка, обучение, реализация
- b) Разработка, обучение, апробация, контроль
- c) Разработка, обучение, контроль, мотивация

Правильный ответ: разработка, обучение, контроль, мотивация

38. Какие существуют способы организации и проведения внешнего контроля качества?

- a) Контрольная закупка, тайный гость
- b) Внешний аудит, обратная связь
- c) Все ответы верны

Правильный ответ: все ответы верные

39. С чего начинается мониторинг и измерение удовлетворенности потребителя?

- a) С определения ожиданий потребителя
- b) Со сбора данных об удовлетворенности потребителя
- c) С организации обратной связи от потребителя

Правильный ответ: с определения ожиданий потребителя

40. Какого метода сбора данных об удовлетворенности потребителя не существует?

- a) Количественного
- b) Качественного
- c) Экспрессивного

Правильный ответ: экспрессивного

41. Какого метода анализа данных об удовлетворенности потребителя не существует?

- a) Прямого анализа
- b) Косвенного анализа
- c) Гипотетического анализа

Правильный ответ: гипотетического анализа

42. Что такое «индекс удовлетворенности потребителя»?

- a) Единый показатель, к которому сводятся все соответствующие характеристики
- b) Показатель достоверности собранных данных
- c) Показатель однородности собранных данных

Правильный ответ: единый показатель, к которому сводятся все соответствующие характеристики

43. Какими мерами может обеспечиваться эффективность процесса мониторинга удовлетворенности потребителя?

- a) Наличие плана, графика и конкретного процесса мониторинга
- b) Выявление факторов, препятствующих передаче информации об удовлетворенности потребителя
- c) Все ответы верны

Правильный ответ: все ответы верные

44. Что из нижеперечисленного относится к электронной коммерции?

- a) Глобальные системы дистрибуции
- b) Торговые залы и колл-центры
- c) Офисы продаж

Правильный ответ: глобальные системы дистрибуции

45. Какой этап продаж предшествует закрытию сделки?

- a) Работа с возражениями
- b) Анализ результатов

- с) Увеличение конверсии

Правильный ответ: работа с возражениями

46. Что такое воронка продаж?

- а) Это максимальное значение совершенных покупок (сделок)
- б) Это путь клиента от заинтересованности к предложению до покупки
- с) Это среднее количество лояльных клиентов

Правильный ответ: это путь клиента от заинтересованности к предложению до покупки

47. Что такое конверсия?

- а) Это процент клиентов, отказавшихся от покупки
- б) Это процент затраченного времени на совершение покупки
- с) Это процент клиентов, совершивших целевое действие на любом из этапов продажи

Правильный ответ: это процент клиентов, совершивших целевое действие на любом из этапов продажи

48. Что из нижеперечисленного может относиться к ключевым показателям эффективности персонала?

- а) Выполнение стандартов и отсутствие жалоб со стороны клиентов
- б) Объемы личных продаж и выполнение плановых показателей
- с) Все ответы верны

Правильный ответ: все ответы верные

49. Что из нижеперечисленного относится к нематериальным способам мотивации персонала?

- а) Почетная грамота
- б) Памятный подарок
- с) Направление на курсы повышения квалификации

Правильный ответ: почетная грамота

50. Какие из нижеперечисленных продуктов относятся к системам управления качеством на предприятии?

- а) Logus, Fidelio
- б) RizePoint, Revinate
- с) Iiko, Presto

Правильный ответ: RizePoint, Revinate

51. Какой из нижеперечисленных сотрудников входит в состав структурного подразделения «Отдел продаж» на предприятии?

- а) Маркетолог
- б) HR Менеджер
- с) IT Менеджер

Правильный ответ: маркетолог

52. Какой из нижеперечисленных сотрудников не входит в состав структурного подразделения «Отдел продаж» на предприятии?

- а) Банкетный менеджер
- б) MICE менеджер
- с) Front Office менеджер

Правильный ответ: Front Office менеджер

53. В обязанности какого сотрудника отдела продаж входит продвижение продукта?

- а) Sales Manager
- б) Promotion Manager

с) Все ответы верные

Правильный ответ: promotion manager

54. В обязанности какого сотрудника отдела продаж входит управление ценой (доходом)?

- a) Sales Manager
- b) Revenue Manager
- c) Все ответы верные

Правильный ответ: revenue manager

55. В обязанности какого сотрудника отдела продаж входит анализ рынка, спроса, конкурентов?

- a) Sales Manager
- b) Revenue Manager
- c) Маркетолога

Правильный ответ: маркетолога

56. В обязанности какого сотрудника отдела продаж входит поддержание связей с потребителем?

- a) Sales Manager
- b) MICE Manager
- c) Guest Relations Manager

Правильный ответ: guest relations manager

57. В обязанности какого сотрудника отдела продаж входит продвижение продукта в социальных медиа?

- a) Food and Beverage Manager
- b) MICE Manager
- c) SMM Manager

Правильный ответ: SMM manager

58. В обязанности какого сотрудника отдела продаж входит организация мероприятий и создание инфоповодов?

- a) Event Manager
- b) MICE Manager
- c) SMM Manager

Правильный ответ: event manager

59. В обязанности какого сотрудника отдела продаж входит управление продажами в сети Интернет?

- a) E-Commerce Manager
- b) MICE Manager
- c) SMM Manager

Правильный ответ: e-commerce manager

60. Как называется руководитель отдела продаж на предприятии?

- a) Коммерческий директор
- b) Sales & Marketing Director
- c) Все ответы верные

Правильный ответ: все ответы верные

Аннотация к рабочей программе дисциплины (47242) Клиентоориентированные технологии и качество обслуживания

Направление подготовки (специальность): 41.03.01 Зарубежное регионоведение

Направленность: профиль «Международные отношения»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: очная;

Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины

ОПК-4-22г. Способен устанавливать причинно-следственные связи, давать характеристику и оценку общественно-политическим и социально-экономическим событиям и процессам, выявляя их связь с экономическим, социальным и культурно-цивилизационным контекстами, а также с объективными тенденциями и закономерностями комплексного развития на глобальном, макрорегиональном, национально-государственном, региональном и локальном уровнях:

-ОПК-4.2. Способен использовать современные клиентоориентированные технологии в профессиональной деятельности и оценивать качество предоставляемых услуг

Результат обучения

Знать:

ОПК-4-22г.- нормативно-правовую базу системы обеспечения качественного сервиса в Российской Федерации

Уметь:

ОПК-4-22г.- создавать и продвигать качественный продукт

Владеть:

ОПК-4-22г.- навыками построения внутреннего и внешнего контроля системы качества услуг

Краткая характеристика дисциплины

Государственное регулирование качественного обслуживания в Российской Федерации;
Построение системы качественного сервиса;

Трудоёмкость (з.е. / часы)

3 з.е. (108час)

Вид промежуточной аттестации

зачет;

Разработчик(и):

_____ Борнеман Елена Петровна, доцент каф. "Туризм, гостиничный и ресторанный сервис"

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой МОИВ _____ С.Д. Галиуллина