

**Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Сибирский федеральный университет»
Торгово-экономический институт**

**ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА
ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РЕСТОРАННЫХ ЗАВЕДЕНИЯХ**

*Методические указания по выполнению контрольной работы для студентов
направления подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация
общественного питания»
заочной и заочной в сокращенные сроки форм обучения*

Красноярск 2017

Обеспечение качества обслуживания потребителей в ресторанных заведениях:
метод. указания выполнению контрольной работы для студентов направления
19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания
заочной формы обучения / сост. Т. А. Балябина; СФУ ТЭИ. – Красноярск,
2017. – 13 с.

СОДЕРЖАНИЕ

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Общие положения | 4 |
| 2 | Порядок выполнения, содержание и выбор контрольной работы | 6 |
| 3 | Варианты контрольных работ | 11 |
| | Список использованных источников | 35 |
| | Приложение А – Образец оформления титульного листа | 38 |

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Согласно учебному плану подготовки студентов направления подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания», дисциплина «Обеспечение качества обслуживания потребителей» входит в число дисциплин по выбору вариативной части профессионального цикла.

Целью преподавания дисциплины «Обеспечение качества обслуживания потребителей» является получение целостного представления о рынке услуг, качестве их предоставления, конкуренции на рынке ресторанного бизнеса, стандарты обслуживания, а также решения сложных ситуаций при обслуживании гостей в ресторане.

Основными обобщенными задачами профессиональной деятельности бакалавров являются: - изучение внутренней структуры и характерных черт услуг ресторанного бизнеса, рынка услуг;

- познание основных видов конкуренции, понятий имиджа предприятия;
- изучение качества услуг как одного из методов неценовой конкуренции;
- изучение модели качественного обслуживания, ее ступени;
- изучение психологических типов клиентов и особенностей взаимодействия с ними;
- изучение психологии общения с клиентами, законов взаимоотношений в сфере услуг;
- изучение методов привлечения потребителей на предприятия ресторанного бизнеса;
- совершенствование технологического процесса с целью производства качественной продукции и услуг на предприятиях питания;
- изучение психологии процесса обслуживания, тактики обслуживания на этапах совершения заказа;
- ознакомление с формированием поведенческой культуры персонала предприятия.

Программой курса предусматривается чтение лекций, проведение практических и семинарских занятий, организация контролируемой и внеаудиторной самостоятельной работы. Используются элементы деловой игры, тренинги, ролевые игры.

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- стандарты обслуживания потребителей;
- законы взаимоотношений в сфере услуг;
- современные информационные технологии, позволяющие осуществлять поиск, выбор и использование актуальной информации в области качества обслуживания потребителей.

Уметь:

- определять психологический тип потребителя;

- находить решение сложной ситуации при обслуживании потребителей;
- осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области качества обслуживания потребителей;
- самостоятельно обобщать и анализировать полученную информацию.

Владеть:

- навыками оценки степени удовлетворенности потребителей предоставляемыми им продукцией и услугами;
- приемами взаимодействия с различными типами клиентов;
- методами поиска, выбора и использования новой информации в области качества обслуживания потребителей.

2 ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ, СОДЕРЖАНИЕ И ВЫБОР ВАРИАНТА КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольная работа состоит из теоретического раздела, включающего два вопроса, и практического задания.

В теоретическом разделе излагается содержание программных вопросов по дисциплине. Важным условием написания контрольной работы является изучение рекомендуемой литературы. При этом не допускается дословное изложение текста из литературы: студент должен осмыслить изученный материал и самостоятельно изложить ответ на поставленный вопрос, в случае заимствования цитат из литературных источников необходимо делать ссылку на источник. Обязательным условием является изучение нормативных, инструктивных и методических материалов.

В практическом разделе студент выполняет практическое задание.

Контрольная работа должна быть выполнена в полном объеме, аккуратно и правильно оформлена.

Текст излагается в машинописном виде на листах формата А4. на титульном листе должны быть указаны все данные о студенте (Ф. И. О., факультет, курс, группа, шифр, номер выполняемого варианта, дисциплина). В конце контрольной работы приводится список использованных источников литературы, оформленный в соответствии с требованиями, ставится подпись студента и дата выполнения работы.

Контрольная работа состоит из вариантов. Студент выбирает свой вариант в соответствии с таблицей 1, используя данные шифра зачетной книжки.

Контрольная работа выполняется студентом в межсессионный период и сдается на кафедру технологии и организации общественного питания за неделю до начала сессии для ее регистрации и проверки. Работа, выполненная в полном объеме и в соответствии с предъявляемыми требованиями, допускается к защите. Зачтенная контрольная работа является основанием для допуска к зачету по дисциплине «Обеспечение качества обслуживания потребителей».

Таблица 1 – Выбор варианта контрольной работы

| Предпоследняя цифра шифра зачетной книжки | Последняя цифра шифра зачетной книжки | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 0 |
| 0 | 14 | 8 | 9 | 3 | 6 | 10 | 12 | 1 | 18 | 4 |
| 9 | 7 | 15 | 19 | 4 | 14 | 19 | 2 | 7 | 15 | 11 |
| 8 | 6 | 5 | 13 | 1 | 17 | 5 | 16 | 6 | 9 | 8 |
| 7 | 12 | 1 | 17 | 11 | 3 | 12 | 9 | 15 | 18 | 3 |
| 6 | 19 | 3 | 20 | 18 | 13 | 18 | 7 | 14 | 19 | 1 |
| 5 | 4 | 11 | 15 | 6 | 8 | 11 | 10 | 5 | 2 | 14 |
| 4 | 17 | 13 | 4 | 8 | 20 | 2 | 20 | 17 | 8 | 2 |
| 3 | 13 | 18 | 16 | 16 | 14 | 10 | 16 | 12 | 15 | 9 |
| 2 | 3 | 9 | 5 | 2 | 7 | 19 | 7 | 13 | 6 | 10 |
| 1 | 20 | 10 | 12 | 5 | 11 | 17 | 4 | 1 | 20 | 16 |

3 ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Вариант 1

Вариант 1

1. Отличительные черты услуги. Классификация услуг по группам потребителей.
2. Понятие и компоненты имиджа предприятия
3. Практическое задание: может ли услуга иметь потребительскую стоимость (полезность) и не иметь стоимости. И наоборот, иметь стоимость, но не иметь потребительской стоимости. Ответ аргументировать.

Вариант 2

1. Рынок услуг: понятие, функции, тенденции развития
2. Функции профессии официанта: подготовка, обслуживание, продажа. Понятие стандартов обслуживания.
3. Практическое задание: услуга неосвязаема. Предприятия питания проводит материализацию неосвязаемого «товара». Какие мероприятия необходимы для материализации услуг? Какими средствами пользуются рестораны города, чтобы сделать услуги «освязаемыми» для потенциальных клиентов?

Вариант 3

1. Факторы формирования конкурентной среды в ресторанном бизнесе
2. Управление качеством на этапах жизненного цикла продукции. Цели и критерии оценки качества на каждом этапе жизненного цикла
3. Практическое задание: выбор услуг основывается на следующих фактах:
 - большинство услуг не являются бесплатными, для их приобретения приходится жертвовать другими услугами;
 - у любой услуги существуют субституты, т.е. заменители;
 - разумный выбор между субститутами требует сопоставления дополнительных затрат и дополнительных выгод.Как взаимосвязаны между собой эти факты? Ответ подтвердить примерами.

Вариант 4

1. Сегментация и дифференциация услуг в ресторанном бизнесе
2. Законы взаимоотношений в сфере услуг
3. Практическое задание: приведите оценку качества услуг какого-либо ресторанного предприятия (на выбор) с описанием информации об услугах, которые она предоставляет

Вариант 5

1. Права потребителей
2. Процесс оказания услуги. Основы этапы и особенности

3. Практическое задание: утверждается, что служащие, оказывающие услуги, являются частью продаваемой услуги. Объясните, может ли официант считаться частью «товара»

Вариант 6

1. Правила построения общения с недовольными гостями
2. Составляющие ресторанной критики
3. Практическое задание: выберите услугу, с которой вы хорошо знакомы и оцените ее качество и конкурентоспособность в рамках сравнительного анализа однотипных предприятий питания. Опишите ваши ожидания и степень удовлетворенности их сервисом

Вариант 7

1. Потребительские свойства качества услуги
2. Психология сервиса на основных этапах обслуживания.
3. Практическое задание: исследования показали, что жалобы посетителей на недостатки обслуживания значительно возрастают, когда мощности предприятия задействованы на 80% и выше. Чем это можно объяснить? Какие особенности имеет процесс производства услуг

Вариант 8

1. Виды конфликтов в процессе обслуживания и пути и разрешения.
2. Мотивы поведения потребителей при выборе меню
3. Практическое задание: в ресторане, в который часто ходят известные политические деятели, официант говорит, что «хорошо иметь славу дорогого ресторана. Люди знают, что здесь они могут произвести впечатление на своих гостей».
Что с его точки зрения, покупают люди, когда они ужинают в этом ресторане?

Вариант 9

1. Качество услуг гостеприимства как один из методов неценовой конкуренции на рынке услуг
2. Продвижение сервисных услуг в ресторанном бизнесе
3. Практическое задание: рассмотрите ассортимент услуг какого либо ресторанного заведения с позиции ассортиментных групп и попытайтесь определить, насколько данный ассортимент рационален

Вариант 10

1. Понятие о психологическом контакте и общении. Профессиональное поведение повара, официанта, бармена
2. Имидж предприятия гостеприимства как показатель конкурентоспособности

3. Практическое задание: опишите на примере конкретного ресторана его контактную зону обслуживания потребителей, элементы фирменного стиля и имиджа предприятия, сценарий обслуживания.

Вариант 11

1. Принципы ассортиментной политики предприятия, их характеристика

2. Основные принципы разработки стандарта обслуживания

3. Практическое задание: что представляет собой полное качество услуги и каковы его основные составляющие? Как взаимосвязаны между собой техническое и функциональное качество?

Вариант 12

1. Типы потребителей и взаимодействие с ними

2. Преодоление неуверенности в поведении с посетителями

3. Практическое задание: рассмотреть на примере конкретного ресторана модель качественного обслуживания потребителей

Вариант 13

1. Оценка степени удовлетворения спроса услугой общественного питания

2. Составляющие профессионального обслуживания в ресторане

3. Практическое задание: выберите какое-либо ресторанное предприятие. Разработайте стратегии поведения персонала с разными психотипами клиентов в процессе приема заказа.

Вариант 14

1. Факторы, влияющие на поведение потребителей

2. Культура обслуживания как показатель качества

3. Практическое задание: виды услуг, конфликтующие с общественным мнением и законодательством: имеют ли они право на существование.

Вариант 15

1. Психологический алгоритм обслуживания гостей. Основные типы посетителей, их характеристика, правила взаимодействия с ними.

2. Понятие сложной ситуации, ее составляющие

3. Практическое задание: каким образом интерьер помещения, в котором проводится обслуживание потребителей, влияет на степень их удовлетворенности и эффективность работы обслуживающего персонала. Привести примеры

Вариант 16

1. Типы поведения гостей: родитель, взрослый, ребенок, их характеристика.

2. Модель качественного обслуживания. Ступени модели качественного обслуживания.

3. Практическое задание: опишите ситуацию, при которой постоянный гость, может стать потерянным клиентом. Что необходимо сделать предприятию для того, чтобы вновь вернуть своего постоянного гостя. Ответ обосновать

Вариант 17

1. Влияние различных факторов на восприятие качества услуги.

2. Типы клиентурного поведения работников.

3. Практическое задание: как соотносятся понятия ассортимент и номенклатура услуг? Ответ необходимо пояснить с помощью примеров.

Вариант 18

1. Понятие качества. Дополнительное свойство услуги. Стандартизация услуг. Стандарты обслуживания. Виды качества. Взаимосвязь функционального и технического качества

2. Этапы обслуживания потребителя

3. Практическое задание: объяснить, как каждый фактор производства участвует в выпуске какой-нибудь распространенной услуги.

Вариант 19

1. Критерии поведенческой стратегии предприятия услуг.

2. Категории факторов качества. Чувствительность факторов качества.

3. Практическое задание: выбрать услугу, с которой хорошо знакомы и оценить ее качество и конкурентоспособность в рамках сравнительного анализа предприятий питания одного типа и класса.

Вариант 20

1. Формирование поведенческой культуры персонала.

2. Управление стрессом. Процесс реакции на стресс. Стрессоры на работе: методы работы, личные отношения, оборудование и технологии.

3. Практическое задание: специалисты Гарвардской школы бизнеса выделяют восемь признаков качества: исполнение, особенность, надежность, соответствие, прочность, возможности обслуживания, внешний вид, репутация качества:

- рассмотрите эти признаки качества применительно к предприятиям питания.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основная литература

1. Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности [Электронный ЭР ресурс] : Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» / Т. Г. Неретина. - 3-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 102 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406364>
2. Неретина, Т. Г. Основы сервисной деятельности [Электронный ресурс] : учеб.-метод. комплекс / Т. Г. Неретина. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта, 2014. — 168 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462898>
3. Обеспечение качества обслуживания потребителей [Текст] : [учеб.-метод. материалы к изучению дисциплины для студентов направления подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, профиль 19.03.04.01.01 Технология организации ресторанного дела, 19.03.04.02.01 Технология организации ресторанной деятельности] / Т. А. Балябина. – Красноярск : СФУ, 2017. – Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=18797>
4. [Резник, Г. А. Сервисная деятельность \[Текст\] : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению 100100 "Сервис" / Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко.- Москва : ИНФРА-М, 2013. - 202 с.](#) Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=352240>
5. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=760143>

Дополнительная литература

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=511993>
2. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478441>
3. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478441>
4. [Романович, Ж. А. Сервисная деятельность \[Текст\] : доп. М-вом образования и науки РФ в качестве учебника для студентов вузов, обучающихся по спец. "Сервис" \(по обл. применения\) / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича.- Москва : Дашков и К, 2012. -](#)

Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=430365>

5. [Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма \[Текст\] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / С. С. Скобкин.- Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2014. - 496 с.](#)

Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=468869>

Нормативно-правовая литература

1. ГОСТ 30389-2013. «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания». – Введ. 01.01.2016. – М.: Стандартинформ, 2015. – 11 с.

2. ГОСТ 30390-2013. «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия». – Введ. 01.01.2016. – М.: Стандартинформ, 2015. – 10 с.

3. ГОСТ 30524-2013. Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу. – Введ. 01.01.2016. – М.: Стандартинформ, 2015. – 15 с.

4. ГОСТ Р 55051-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу». – Введ. 01.07.2013. – М.: Стандартинформ, 2012. – 10 с.

5. Нормативные документы по ресторанному бизнесу: Справочник / Сост. Федотова И. Ю. 4-е изд. с испр. и доп. – М.: ЗАО Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2005. – 320 с.

6. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.92 № 2300-1 от 17.12.99 с изменениями от 03.06.2009 № 121-ФЗ, вступил в силу с 1 января 2010 г.

7. Постановление Правительства РФ № 988 от 21.12.2000 г «О государственной регистрации новых пищевых продуктов, материалов и изделий».

8. «Правила оказания услуг общественного питания». Постановление Правительства РФ от 15.08.97 г. № 1036 с изменениями и дополнениями, утв. Постановлением Правительства РФ 21.05.2001 № 389, от 10.05.2007 г. № 276, от 21.08.2012 № 842, от 04.10.2012 № 1007.

9. Приказ МЗ РФ № 325 от 15.08.01 г «О санитарно-эпидемиологической экспертизе продукции».

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Образец титульного листа контрольной работы

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Сибирский федеральный университет»
Торгово-экономический институт

Кафедра технологии и организации общественного питания

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине «Обеспечение качества обслуживания потребителей»

(вариант)

| | | | |
|---------------|---------------|---------------------------|-------------------|
| Преподаватель | _____ | _____ | _____ |
| | подпись, дата | должность, ученая степень | инициалы, фамилия |
| Студент | _____ | _____ | _____ |
| | номер группы | номер зачетной книжки | подпись, дата |
| | | | инициалы, фамилия |

Красноярск 20____