бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна» от 31.08.2022 № 580

от 22.06.2023 № 514

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОП.09 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

специальность

43.02.14 Гостиничное дело

Вологда

2023

Методические рекомендации составлены в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и рабочей программой учебного предмета

Организация-разработчик: бюджетное профессиональное образовательное учреждение Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Разработчик:

Попова Т.А., преподаватель БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Рассмотрена и рекомендована к использованию в образовательном процессе предметной цикловой комиссией БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна», Протокол №1 от 31.08.2022 г., Протокол № 11 от 13.06.2023

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Методические рекомендации по организации внеаудиторной самостоятельной работы по учебной дисциплине ОП.09 Сервисная деятельность предназначены для обучающихся.

Общий объём времени, отведённого на самостоятельную работу, составляет10 часов.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – это планируемая учебная, учебно-исследовательская работа, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя.

**Целью** самостоятельной работы обучающихся является:

* систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных теоретических знаний и умений, обучающихся;
* овладение общими и профессиональными компетенциями;
* овладение практическими навыками работы с нормативной и справочной литературой;
* развитие познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
* формирование самостоятельности профессионального мышления: способности к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
* овладение практическими навыками применения информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
* развитие исследовательских умений.

Для организации самостоятельной работы необходимы следующие **условия:**

* готовность обучающихся к самостоятельному труду;
* мотивация обучающихся;
* наличие и доступность необходимого учебно-методического и справочного материала;
* система регулярного контроля качества выполненной самостоятельной работы;
* консультационная помощь преподавателя.

Преподаватель самостоятельно подбирает виды самостоятельной работы в соответствии со спецификой дисциплины или профессионального модуля, вырабатывает критерии оценки. К основным формам самостоятельной работы обучающихся можно отнести:

1. Чтение основной и дополнительной литературы. Самостоятельное изучение материала по литературным источникам.

2. Работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы.

3. Работа со словарем, справочником.

4. Поиск необходимой информации в сети Интернет.

5. Конспектирование источников.

6. Составление аннотаций к литературным источникам.

7. Составление рецензий и отзывов на прочитанный материал.

8. Составление обзора публикаций по теме.

9. Составление и разработка словаря (глоссария).

10. Составление или заполнение таблиц.

11. Работа по трансформации учебного материала, перевод его из одной формы в другую.

12. Прослушивание учебных аудиозаписей, просмотр видеоматериала.

13. Выполнение аудио - и видеозаписей по заданной теме.

14. Подготовка к различным формам промежуточной и итоговой аттестации (к тестированию, контрольной работе, зачету, экзамену).

15. Самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тренировочные упражнения, опыты, задачи, тесты).

16. Выполнение творческих заданий.

17. Подготовка устного сообщения для выступления на занятии.

18. Написание реферата. Подготовка к защите (представлению) реферата на занятии.

19. Подготовка доклада и написание тезисов доклада.

20. Выполнение комплексного задания или учебного проекта по учебной дисциплине. Подготовка к его защите на семинарском или практическом занятии.

21. Подготовка к участию в деловой игре, конкурсе, творческом соревновании.

22. Выполнение расчетов.

23. Оформление отчетов по практическим и (или) лабораторным работам.

24. Выполнение проекта или исследования

Программой учебной дисциплины предусматривается выполнение внеаудиторной самостоятельной работы, направленной на формирование:

**умений:**

* выполнять требования этики в профессиональной деятельности;
* соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
* определять критерии качества оказываемых услуг;
* использовать различные средства делового общения;
* анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов;
* управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
* выполнять требования этики в профессиональной деятельности;
* соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
* определять критерии качества оказываемых услуг;
* использовать различные средства делового общения;
* анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов;
* управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
* выполнять требования этики в профессиональной деятельности;
* соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
* определять критерии качества оказываемых услуг;
* использовать различные средства делового общения;
* анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов;
* управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
* выполнять требования этики в профессиональной деятельности;
* распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
* анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;
* выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
* составить план действия;
* определить необходимые ресурсы;
* владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план;
* оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
* определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска;
* оформлять результаты поиска;
* определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
* применять современную научную профессиональную терминологию;
* определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
* организовывать работу коллектива и команды;
* взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
* грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
* описывать значимость своей специальности;
* соблюдать нормы экологической безопасности;
* определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности;
* применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
* использовать современное программное обеспечение;
* кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
* писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;

**знаний:**

* сущность услуги как специфического продукта;
* понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности;
* основные законы и стандарты в профессиональной деятельности;
* потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;
* сущность услуги как специфического продукта;
* правила обслуживания населения;
* организацию обслуживания потребителей услуг;
* способы и формы оказания услуг;
* нормы и правила профессионального поведения и этикета;
* этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
* критерии и составляющие качества услуг;
* психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;
* потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;
* сущность услуги как специфического продукта;
* правила обслуживания населения;
* организацию обслуживания потребителей услуг;
* способы и формы оказания услуг;
* нормы и правила профессионального поведения и этикета;
* этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
* критерии и составляющие качества услуг;
* психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.
* потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;
* сущность услуги как специфического продукта;
* правила обслуживания населения;
* организацию обслуживания потребителей услуг;
* способы и формы оказания услуг;
* нормы и правила профессионального поведения и этикета;
* этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
* критерии и составляющие качества услуг;
* психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;
* актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
* основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
* алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах;
* структуру плана для решения задач;
* порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
* номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;
* приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации;
* содержание актуальной нормативно-правовой документации;
* современная научная и профессиональная терминология;
* возможные траектории профессионального развития и самообразования;
* психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
* особенности социального и культурного контекста;
* правила оформления документов и построения устных сообщений;
* сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
* значимость профессиональной деятельности по специальности;
* правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;
* основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения;
* современные средства и устройства информатизации;
* порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;

**общих компетенций:**

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

**профессиональных компетенци1:**

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов по дисциплине проходит в устной или смешанной форме.

В качестве форм и методов контроля внеаудиторной самостоятельной работы студентов могут быть использованы семинарские занятия, зачеты, тестирование, и др.

Критериями оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы студента являются:

- уровень освоения студентом учебного материала;

- умение студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач;

- сформированность общеучебных умений;

- обоснованность и четкость изложения ответа;

- оформление материала в соответствии с требованиями.

**Тематический план внеаудиторной самостоятельной работы (ВСР)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Тема | Кол-во часов |
| 1 | Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности | 4 |
| 2 | Решение производственной ситуации – пути выхода из конфликтной ситуации | 2 |
| 3 | Формы контроля качества обслуживания в ПИК различной ценовой категории | 2 |
| 4 | Составление опросника – оценочного листа качества услуг ПИК  Составление перечня вопросов для устного опроса клиентов с целью выявления потребностей в новых видах услуг и формах обслуживания | 2 |
|  | Всего | 10 |

**Внеаудиторная самостоятельная работа №1**

Тема: Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности,

Изучение документов: «Закон РФ «О за­щите прав потребителей». «Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации». «Права и обязанности участников сервисной деятельности».

Цель:

1.Расширение представления о нормативных документах по обслуживанию населения

2. развитие эстетических представлений и художественного вкуса

3. воспитание гуманизма и любви к прекрасному;

**Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации**  
(Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.05.97 г. N 1025 в ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 N 1104, от 30.09.2000 N 742)

I. Общие положения

1. Настоящие Правила, разработанные в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере бытового обслуживания.

Под потребителем понимается гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий или использующий работы (услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под исполнителем понимается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Настоящие Правила распространяются на отношения, вытекающие из договора бытового подряда и договора возмездного оказания бытовых услуг. 

II. Информация об услугах (работах), порядок приема и оформления заказов на услуги (работы)

2.Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске.

Исполнитель - индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

В случае временного приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей о дате приостановления и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.

Если вид деятельности, осуществляемой исполнителем, подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также об органе, выдавшем лицензию.

3. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая в обязательном порядке должна содержать:

перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления;

обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (работы);

сроки оказания услуг (выполнения работ);

данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение, исходя из характера услуги (работы);

гарантийные сроки, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота;

цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также на используемые при этом материалы, запасные части и фурнитуру исполнителя (обозначенные на их образцах) и сведения о порядке и форме оплаты;

сведения о подтверждении соответствия услуг (работ) установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший).

Исполнитель обязан предоставлять потребителю для ознакомления:

настоящие Правила;

адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;

образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);

образцы (модели) изготавливаемых изделий, альбомы и журналы с моделями изделий и т.п.;

перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными правовыми актами Российской Федерации.

Информация должна находиться в удобном для обозрения месте.

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме также в случаях, когда обслуживание осуществляется вне постоянного места нахождения организации, - во временных помещениях, передвижными приемными пунктами, выездными бригадами и т.п.

Информация доводится до потребителя на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

4. Договор об оказании услуги (выполнении работы) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации - исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

вид услуги (работы);

цена услуги (работы);

точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;

отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;

даты приема и исполнения заказа;

гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота;

другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ);

должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Один экземпляр договора выдается исполнителем потребителю.

Договор об оказании услуги (выполнении работы), исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и т.п.

5. Изделие, указанное в документе, подтверждающем заключение договора об оказании услуги (выполнении работы), в случае утраты этого документа выдается на основании письменного заявления потребителя по предъявлении им паспорта или иного документа, удостоверяющего личность потребителя. 

III. Порядок оплаты услуг (работ)

6. Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.

Потребитель обязан оплатить выполненную работу после ее окончательной сдачи исполнителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора полностью или путем выдачи аванса.

Цена услуги (работы) в договоре определяется соглашением сторон. При этом цена услуги (работы) не может быть выше устанавливаемой или регулируемой соответствующими государственными органами.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги (работы) за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

7. Материалы исполнителя оплачиваются потребителем при заключении договора полностью или частично, как указано в договоре, с окончательным расчетом при получении потребителем выполненной работы.

В соответствии с договором материал может быть предоставлен исполнителем в кредит, в том числе с условием оплаты потребителем материала в рассрочку. 

IV. Порядок оказания услуг (выполнения работ)

8. Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги (работы) исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), пригодную для целей, для которых услуга (работа) такого рода обычно используется. Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказания услуги (выполнения работы), исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), пригодную для использования в соответствии с этими целями. Если законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации, принятым в соответствии с законом, предусмотрены обязательные требования к качеству услуги (работы), исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), соответствующую этим требованиям.

9. Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в сроки, предусмотренные договором. В договоре делается отметка о фактической дате оказания услуги (выполнения работы).

При оказании услуг (выполнении работ) на дому у потребителя или в ином месте, указанном потребителем, исполнитель обеспечивает явку своего работника в согласованное с потребителем время, а потребитель обязан создать необходимые условия для оказания услуги (выполнения работы).

10. Исполнитель обязан применять (использовать) для выполнения заказа материал, соответствие которого установленным требованиям подтверждено документом (сертификатом, декларацией соответствия), если это его соответствие подлежит согласно законодательству Российской Федерации обязательному подтверждению.

11. Исполнитель обязан немедленно предупредить потребителя и до получения от него указаний приостановить выполнение работы (оказание услуги) при обнаружении:

непригодности или недоброкачественности переданных потребителем материала, оборудования, технической документации или переданной для переработки (обработки) вещи;

возможных неблагоприятных для потребителя последствий выполнения его указаний о способе выполнения работы (оказания услуги);

иных независящих от исполнителя обстоятельств, которые грозят годности или прочности результатов выполняемой работы либо создают невозможность ее завершения в срок.

Исполнитель, не предупредивший потребителя об указанных обстоятельствах либо продолживший выполнение работы (оказание услуги) не дожидаясь истечения предусмотренного в договоре срока, а при его отсутствии - разумного срока для ответа на предупреждение, или несмотря на своевременное указание потребителя о прекращении выполнения работы (оказания услуги), не вправе при предъявлении к нему или им к потребителю соответствующих требований ссылаться на указанные обстоятельства.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, оборудование, техническую документацию или переданную исполнителю вещь, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не примет других необходимых мер для устранения обстоятельств, грозящих ее годности, исполнитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возмещения причиненных его прекращением убытков.

12. Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

После окончания работы исполнитель обязан представить потребителю отчет об израсходовании материала и возвратить его остаток либо с согласия потребителя уменьшить цену работы с учетом стоимости остающегося у исполнителя неиспользованного материала.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в 3-дневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение). Незнание исполнителем особых свойств материала (вещи) не освобождает его от ответственности.

13. Потребитель вправе в любое время до сдачи ему работы отказаться от исполнения договора о выполнении работы, уплатив исполнителю часть установленной цены пропорционально части выполненной работы до уведомления об отказе от исполнения договора. Потребитель обязан также возместить исполнителю расходы, произведенные до этого момента с целью исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены выполненной работы.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.

14. Потребитель обязан в сроки и в порядке, которые предусмотрены договором, с участием исполнителя осмотреть и принять выполненную работу (ее результат). При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен немедленно заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку.

Потребитель, обнаруживший после приемки работы отступления в ней от договора или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан известить об этом исполнителя в разумный срок по их обнаружении.

15. В случае неявки потребителя за получением результата выполненной работы или иного уклонения потребителя от его приемки исполнитель вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении двух месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену, а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся исполнителю платежей, внести в депозит в порядке, предусмотренном статьей 327 Гражданского кодекса Российской Федерации. 

V. Особенности оказания отдельных видов услуг (выполнения работ)

16. Пошив обуви производится по эскизам потребителей, моделям из альбомов, журналов и образцам. По желанию потребителя допускается замена фасона каблуков, фурнитуры, цветовых сочетаний и материалов, о чем должна быть сделана соответствующая запись в договоре (квитанции, ином документе).

Выбор материала при пошиве обуви из материала исполнителя осуществляется потребителем по образцам, имеющимся у исполнителя.

17. Ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий производятся по журналам мод или образцам, а также по эскизам потребителей.

По желанию потребителя могут быть сделаны отступления от журналов мод, образцов и технологии изготовления, если они не связаны с причинением вреда жизни и здоровью потребителя.

При оформлении договора о выполнении работ по ремонту и пошиву изделий из натурального меха из материала потребителя, а также из материала исполнителя меховые полуфабрикаты и шкурки должны быть помечены в присутствии обеих сторон.

18. При приеме изделия в химическую чистку в договоре (квитанции, ином документе) указываются наименование изделия, его цвет, волокнистый состав, комплектность, фурнитура, имеющиеся дефекты, неудаляемые при химической чистке, дополнительные платные услуги, оказываемые с согласия потребителя (аппретирование, дезодорация, антистатическая обработка и другие).

Исполнитель определяет вид обработки в соответствии с символами по уходу на маркировочной ленте изделия, а в случае ее отсутствия - по согласованию с потребителем.

При необходимости исполнитель обязан спороть фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе чистки, пришить к изделию съемные детали.

При получении изделия из химической чистки потребитель обязан проверить сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность.

19. При выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов исполнитель обязан их осмотреть и продемонстрировать их работу.

Включение, отключение или переключение бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов должно осуществляться легко, плавно, без задержек и повторных включений. Приборы, имеющие питание от электрической сети, должны быть проверены на необходимую величину сопротивления электрической изоляции.

20. При оформлении договора о выполнении работ по ремонту и изготовлению мебели потребитель вправе предложить свой эскиз (чертеж) изделия, а также использовать образцы, разработанные исполнителем.

При приемке работы по ремонту и изготовлению мебели потребитель обязан проверить соответствие конструкции, размеров, внешнего вида, облицовки, обивки и отделки изделий эскизу (чертежу, образцу), согласованному при оформлении договора.

21. При оказании услуг в парикмахерских перед работой с каждым новым потребителем лицо, оказывающее услугу, обязано вымыть руки с мылом.

Обслуживание должно производиться продезинфицированным инструментом.

Для обслуживания каждого потребителя должны использоваться чистые белье и салфетки.

При химической завивке и окраске волос лицо, оказывающее услугу, обязано сделать потребителю биологическую пробу на чувствительность.

22. В договоре (квитанции, ином документе) о выполнении работ по ремонту и изготовлению ювелирных изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней производится описание работ (с приложением эскиза за подписью потребителя), а также драгоценных камней с указанием формы, размера, массы, цвета, дефектов.

В случае приема для ремонта или изготовления ювелирных изделий драгоценных металлов, принадлежащих потребителю, исполнителем должно быть произведено определение пробы драгоценных металлов на пробирных камнях с помощью реактивов, изготавливаемых государственными инспекциями пробирного надзора.

Ювелирные изделия, изготовленные из драгоценных металлов, должны соответствовать пробам, установленным в соответствии с законодательством Российской Федерации, и быть заклеймлены в установленном порядке государственным пробирным клеймом государственными инспекциями пробирного надзора.

При изготовлении ювелирных изделий из драгоценных металлов исполнитель обязан иметь именник, оттиск которого ставится на изготовленных изделиях. 

VI. Ответственность исполнителя

23. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору об оказании услуг (выполнении работ) исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и договором.

24. В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы);

соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (выполненной работы);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьим лицом.

Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) исполнителем не устранены. Потребитель также вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы), если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или иные существенные отступления от условий договора. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (выполненной работы). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

25. Требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), могут быть предъявлены при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в ходе оказания услуги (выполнения работы) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в течение сроков, установленных настоящим пунктом. Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги (выполненной работы) или пяти лет, если недостатки обнаружены в строении и ином недвижимом имуществе.

Исполнитель отвечает за недостатки услуги (работы), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении услуги (работы), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия услуги (работы) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата услуги (работы), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки услуги (работы) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 24 настоящих Правил, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата услуги (работы) или по причинам, возникшим до этого момента.

26. Если исполнитель нарушил сроки начала, окончания и промежуточные сроки оказания услуги (выполнения работы) или во время оказания услуги (выполнения работы) стало очевидным, что она не будет оказана (выполнена) в срок, потребитель по своему выбору вправе: назначить исполнителю новый срок;

поручить оказание услуги (выполнение работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

потребовать уменьшения цены за оказание услуги (выполнение работы);

расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги (выполнения работы).

В случае нарушения установленных сроков оказания услуги (выполнения работы) или назначенных потребителем на основании настоящего пункта новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пени) в размере трех процентов цены оказания услуги (выполнения работы), а если цена оказания услуги (выполнения работы) договором об оказании услуг (выполнении работ) не определена - общей цены заказа. Договором об оказании услуг (выполнении работ) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пеней).

Неустойка (пени) за нарушение срока начала оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки впредь до начала оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных настоящим пунктом.

Неустойка (пени) за нарушение срока окончания оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки впредь до окончания оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных настоящим пунктом.

Размер взысканной потребителем неустойки (пеней) не может превышать цену отдельного вида услуги (работы) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида услуги (работы) не определена договором об оказании услуги (выполнении работы).

Размер неустойки (пеней) рассчитывается исходя из цены оказания услуги (выполнения работы), а если эта цена не указана, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного его удовлетворения или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

При расторжении договора об оказании услуги (выполнении работы) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги (выполнения работ), а также платы за оказанную услугу (выполненную работу), за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу (выполненную работу). Требования потребителя, установленные настоящим пунктом, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги (выполнения работы) произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы или по вине потребителя.

27. Исполнитель, предоставивший материал для оказания услуги (выполнения работы), отвечает за его качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества в соответствии с гражданским законодательством.

28. Порядок и сроки удовлетворения исполнителем требований потребителя, а также ответственность за нарушение этих сроков регулируются Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

29. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, а также другие федеральные органы исполнительной власти и их территориальные органы в пределах своей компетенции.

**Внеаудиторная самостоятельная работа №2**

Тема: «Решение производственной ситуации – пути выхода из конфликтной ситуации ».

Цель: рассмотрение типов услуг и правил обслуживания.

Таблица 1 - Типы услуг в разных сферах применения

|  |  |
| --- | --- |
| **Типы услуг** | **Сфера применения** |
| Производственные услуги | Инжиниринг, лизинг, обслуживание (ремонт) оборудования и др. |
| Распределительные услуги | Торговля, транспорт, связь |
| Профессиональные услуги | Банки, страховые компании, финансовые, консультационные и другие фирмы |
| Потребительские (массовые услуги) | Услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением |
| Общественные услуги | Телевидение, радио, образование, культура |

Культура труда работника сервисного предприятия или фирмы предполагает наличие следующих профессиональных характеристик их работы:

* профессиональной подготовки;
* высокого уровня профессионализма (дисциплины, ответственности, владения профессиональными навыками, мастерства, широких знаний);
* организационно-технологического совершенствования труда.
* Вместе с тем значительная часть личных услуг оказывается в пространстве предельно *сжатой контактной* зоны, когда работник подходит вплотную к клиенту. Это происходит в процесс е реализации парикмахерских, косметических, банных услуг, ресторанного, медицинского, санаторно-оздоровительнorо, культурно - валеологического обслуживания и т.п. Потребитель услуг при этом может стоять (процедура осмотра больного доктором), сидеть (посетитель ресторана, которого обслуживает официант) или лежать (отдыхающий санатория, которому делает массаж медсестра).
* Во всех перечисленных случаях работник, производящий услугу, должен овладеть профессиональными навыками работы с клиентом в непосредственной близости от него. Услуга направлена на удовлетворение наиболее тонких и специфических (витально-рекреационных, косметических, индивидуально-вкусовых или интимных) потребностей человека.
* Главные требования к работнику сервиса в этом случае сводятся к следующему: не причинять потребителю услуги неудобств без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Работнику контактной зоны необходимо при любой реакции потребителя (пациента, клиента) сохранять, с одной стороны, доброжелательность, радушие, с другой - тактичность, сдержанность. В видах сервиса с ограниченным пространством контактной зоны многие поведенческие стереотипы персонала и процедуры обслуживания нормированы особенно жестко и детально. Вместе с тем в сервисе существуют некоторые разновидности услуг и формы обслуживания, в которых контакты между производителями и потребителями могут быть сведены к минимуму. В этом случае работники сервиса создают возможности и условия для самостоятельного потребления клиентом их услуг.

2Характер предоставления услуги.

Таблица 1.1 – Характер процесса предоставления услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Характер действия** | **Кто или что является непосредственным объектом обслуживания** | |
| **Люди** | **Объекты - собственность** |
| *Осязаемые действий* | *Услуги, направленные*  *на человека*  Пассажирские перевозки  Охрана здоровья  Отели  Салоны красоты  Физиотерапия  Спортклубы  Рестораны, бары  Парикмахерские  Служба ритуальных услуг | *Услуги, направленные*  *на физические объекты*  Грузовые перевозки  Ремонт и техническое  обслуживание оборудования  Хранение в складских  помещениях  Уборка  Розничная торговля  Прачечная и химчистка  АЗС  Благоустройство территории  Переработка вторсырья и утилизация отходов |
| *Неосязаемые действия* | *Услуги, направленные на сознание человека* Реклама, связи с общественностью  Искусство и развлечения  Телевидение  Консультационные услуги  Образование  Информационные услуги  Музыкальные концерты  Психотерапия  Религия  Телефонная связь | *Услуги, основанные*  *на обработке информации*  Бухгалтерия  Банковские услуги  Обработка данных  Передача данных -  Страхование  Юридические услуги  Программирование  Исследования  Операции с ценными бумагами  Консультации по программному обеспечению |

Классификатор включает в себя следующие группы услуг:

01 - бытовые услуги;

02 - транспортные услуги;

03 - услуги связи;

04 - жилищно-коммунальные услуги;

05 - услуги учреждений культуры;

06 - туристские услуги и услуги средств размещения для временного проживания туристов;

07 - услуги физической культуры и спорта;

08 - медицинские услуги, санаторно-оздоровительные услуги, ветеринарные услуги;

09 - услуги правового характера;

10 - услуги банков;

11 - услуги в системе образования;

12 - услуги торговли и общественного питания, услуги рынков;

80 - прочие услуги населению.

**Формы обслуживания**

Под ***формой обслуживания*** понимается определенный способ предоставления услуг, состоящий из набора конкретных сервисных операций. В рамках одной и той же разновидности услуг могут быть задействованы разные формы обслуживания.

В разных сегментах и направлениях сервисной деятельности формируются свои традиционные формы обслуживания. Вместе с тем стремительное развития сервиса повсюду стимулирует внедрение новых форм и типов обслуживания. Так, например, в пунктах общественного питания при гостиницах традиционно стремились сделать пищу для клиентов разнообразной, приближенной к домашней кухне. В буфетах и ресторанах гостиниц всего мира широко распространено обслуживание клиентов в номерах, а также в буфетах по принципу «шведского стола», когда гости могут, свободно обходя стол, пробовать сразу много блюд.

Проведение в ресторане праздничных вечеров, семейных торжеств и т.п. предполагает иной порядок обслуживания. В этом случае персонал, прежде всего, стремится поддержать атмосферу праздничной неповторимости, выполняя любые пожелания участников застолий. Иные технологические приемы используются в процессе обслуживания таких мероприятий, как официальные банкеты или обслуживание участников съездов, конгрессов, совещаний,- здесь больше внимания может быть уделено массовым формам, быстроте обслуживания.

Современные формы облуживания, используемые в торговле, бытовом обслуживании и финансовом сервисе также многообразны:

· *Абонементное обслуживание* связано с заключением между производителем и потребителем договора, согласно которому потребителю при условии внесения систематической небольшой платы предоставляется право на оперативное обслуживание, проведение плановых профилактических процедур и т.п. Данная форма обслуживания широко применяется при ремонте бытовой техники, в услугах банно-прачечных предприятий, парикмахерских и др.

· *Бесконтактное обслуживание* предполагает следующие операции: предприятие сервиса устанавливает в подъездах домов или общежитий контейнеры-накопители. Заказчики складывают в контейнер белье для стирки или одежду для химчистки вместе с заполненной квитанцией. Чистое белье или одежда доставляется на дом заказчику в оговоренное время и взимается плата за услугу.

· *Обслуживание на дому* широко применяется при ремонте крупногабаритной техники (стиральные машины, телевизоры, холодильники, крупная мебель и др.). По определенному адресу могут также привозить заказанные блюда предприятия питания (рестораны, кафе). На дому могут обслуживать своих клиентов юристы, врачи и др. Осуществляется такая услуга после заказа потребителя в заранее обговоренное время. Плата взимается после оказания услуги.

· *Обслуживание с использованием обменных фондов товаров* основано на срочном обмене неисправного бытового прибора на аналогичный отремонтированный прибор с оплатой стоимости ремонта. Эта форма обслуживания применяется при ремонте часов, электробритв, пылесосов, стиральных машин, холодильников и др.

· *Прием заказов по месту работы* состоит в том, что на том или ином предприятии фирма бытового обслуживания организует прием заказов на некоторые виды услуг - химчистку, стирку, ремонт бытовых приборов, обуви и т.п. Туда же привозят отремонтированные и чистые изделия.

· *Выездное обслуживание* заключается в том, что выездные бригады предприятия сервиса осуществляют услуги по месту жительства или работы. Данная форма обслуживания широко применяется для оказания услуг населению в сельской местности.

· *Комбинированная (комплексная* форма обслуживания заключается в предложении максимального количества услуг на одном месте при обеспечении минимального расхода времени потребителей.

На самом деле форм обслуживания существует гораздо больше. При этом в каждом направлении и сегменте сервисной деятельности они варьируются и подчас неповторимы. Практика сервиса постоянно умножает эти формы, что вызвано не только конкуренцией, но и необходимостью удовлетворять все более умножаемые потребительские запросы.

Кроме того, выделим существующие формы обслуживания технического оборудования, которые можно условно разделить на следующие три категории:

· Удаленная поддержка

· Техническая поддержка оборудования с непосредственным выездом к заказчику

· Техническая поддержка оборудования в лабораторных условиях

**Удаленная поддержка.** Данная форма обслуживания предполагает обслуживание заказчика без выезда к нему, поскольку ряд вопросов по диагностике, конфигурированию, анализу может быть решен удаленно: технические специалисты компании посредством удаленного доступа подключаются к оборудованию клиента и осуществляют тестирование, диагностику, устранение неполадок, что позволяет зачастую существенно сократить сроки решения, а также снизить издержки и уменьшить риски. Запрос на техническую поддержку может быть выполнен по телефону, факсу или электронной почте. Часто взаимодействие осуществляется только с авторизованными контактными лицами заказчика (в целях обеспечения безопасности). Ответ может быть направлен заказчику по выбранному им каналу. Заказчик может получить любые консультации и инструкции по различным техническим вопросам, касающимся сервисного оборудования, а также получить детальные рекомендации по перезапуску систем, инструкции о порядке ликвидации некоторых некритических неисправностей. Например, инженер сервисного центра *Xerox* обеспечен ноутбуком, в который закачаны системы с электронной документацией, системы диагностики и Eureka - «всемирная база знаний по сервису оборудования *Xerox».* Eureka в режиме on-line через Интернет постоянно пополняется информацией о нововведениях, новых продуктах, технологических методах решения и частных проблемах. Она дает уникальную возможность использовать знания, полученные, например, в Бразилии, для решения проблем в России

**Техническая поддержка оборудования с непосредственным выездом к заказчику** технических специалистов компании осуществляется в том случае, когда невозможно решить проблему иными способами. Данная форма обслуживания может включать в себя устранение проблем функционирования оборудования, в том числе и замену вышедшего из строя оборудования непосредственно у заказчика.

**Техническая поддержка оборудования в лабораторных условиях** подразумевает лабораторные исследования, новые разработки в соответствии с конкретными требованиями заказчика, устранение неисправностей, различного рода тестирования оборудования.

Таблица– Примеры использования информационных технологий в различных сферах обслуживания потребителей

| **Отрасль обслуживания** | **Примеры** |
| --- | --- |
| Финансовые услуги | Дебетовая карточка (для безналичной оплаты путем списания с владельца), система электронного перевода средств, банкоматы, электронное отображение данных, система распознавания магнитных символов кодировки чеков |
| Образование | Мультимедийная презентация материала, электронное информационное табло, каталоговая система библиотек, Интернет |
| Коммунальные и правительственные службы | Автоматизированная уборочная машина, обслуживаемая одним работником, оптические почтовые сканеры, система предупреждения на борту самолета, системы контроля |
| Рестораны и пункты питания | Оптические сканеры контроля на выходе, беспроводная система заказов, поступающих от официанта на кухню, автомясорубка; |
| Сфера коммуникации | Электронное издательство, интерактивное телевидение, голосовая почта, портативные компьютеры, сотовые телефоны |
| Оптовая и розничная торговля | Электронный терминал в торговой точке, электронная система связи между магазином и поставщиком, данные со штриховым кодом, автоматизированные системы безопасности |
| Гостиницы | Электронные системы контроля на входе и выходе, системы электронных ключей/замков |
| Транспортные услуги | Автоматическая система оплаты проезда, спутниковая управляемая навигационная система |
| Здравоохранение | Сканеры для ядерно-магнитного резонанса, сетевые медицинские информационные системы |
| Авиаперевозки | Автоматизированная безбилетная система проверки пассажиров на посадке, компьютерная система составления расписания, компьютерная система бронирования билетов |

**Внеаудиторная самостоятельная работа №3**

Тема: Формы контроля качества обслуживания в ПИК различной ценовой категории

Задание: рассмотреть на примере организаций города Вологды формы контроля качества обслуживания (2-3 организаций). Заполнить таблицу по форме

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Организация** | **Официальный сайт** | **Ценовая категория** | **Формы контроля** |
| 1. |  |  |  |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |

Источники: официальные сайты организаций.

Форма отчетности: письменная работа

Оценка работы: зачет/ незачет

**Внеаудиторная самостоятельная работа №4**

Тема: Составление опросника – оценочного листа качества услуг ПИК

Задание: Изучите правила составления анкеты для опроса. Составьте перечень вопросов для устного опроса клиентов гостиничного предприятия с целью выявления их потребностей в новых видах услуг и формах обслуживания.

**Теоретические сведения по теме:**

Правила составления анкеты для опроса

1. Определитесь с задачами предстоящего исследования. Именно их решению должны служить вопросы, последовательно задаваемые в вашей анкете.
2. Составляйте грамотные, короткие и понятные вопросы для опроса. Давайте короткие и понятные варианты ответов к ним.
3. Избегайте двойственности в вопросах – вас могут не так понять, это исказит результаты.
4. Старайтесь предложить все возможные варианты ответа на вопрос и при необходимости поле «другое» для свободного ответа.
5. Не допускайте орфографических ошибок.
6. Грамотная анкета всегда говорит о серьезности компании, вызывает доверие к ней и уважение.
7. Поприветствуйте респондентов во вступлении к анкете, кратко опишите, с какой целью проводится опрос, при необходимости проинструктируйте, как нужно заполнять вашу анкету.
8. По завершении анкетирования не забудьте поблагодарить опрошенного за потраченное время.
9. Используйте минимум специальных терминов.
10. Ваша анкета должна быть понятна максимальному кругу участников опроса. Нужно понимать, что эти люди не являются специалистами в вашей области. Если при составлении анкеты вы используете термины, поясняйте их. А лучше из вообще избегать.
11. Чем более доступна анкета для понимания респондента, тем более охотно он на нее отвечает. Не делайте больше 3-х вопросов на одной странице. Это просто удобно для восприятия и располагает участника опроса к дальнейшему заполнению анкеты.
12. Общее количество вопросов в анкете может быть самым разным – все зависит от задач и глубины проводимого исследования.
13. Обязательно следуйте логике при составлении анкеты. Правильная логика не вызовет недоумения и желания бросить заполнение вашей анкеты на полпути.
14. Расположенные в разной последовательности одни и те же вопросы могут давать различную информацию и даже искажать результаты исследования.
15. Обязательно оставляйте для респондентов поля, дающие возможность высказать свое мнение: «Ваши пожелания по улучшению работы магазина», «Как Вы считаете..», «Выскажите Ваше мнение по поводу…».
16. Будьте аккуратны в выражениях и вежливы. Ничто в анкете не должно оскорблять, смущать или вызывать неприязнь.
17. Протестируйте опрос.
18. После составления анкеты просмотрите ее еще раз, уберите все лишние слова, «засоряющие» вопросы. Добейтесь четкости формулировок.
19. Дайте заполнить анкету своим знакомым, коллегам, друзьям. Если они найдут в ней неточности, сбитую логику, скорректируйте анкету согласно рекомендациям.

Форма отечности: бланк с вопросами

Оценивание: зачет/ незачет